



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Hyvinvointitori hyvinvoivaksi

Kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorin kehittämiseksi

Sileekangas Satu

Solja Hanna

2013 Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Otaniemi

Hyvinvointitori hyvinvoivaksi

Kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorin kehittämiseksi

Satu Sileekangas
Hanna Solja
Fysioterapian koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2013

Satu Sileekangas, Hanna Solja

Hyvinvointitori Hyvinvoivaksi – Kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorin kehittämiseksi

Vuosi

2013

Sivumäärä

56

Opinnäytetyön aiheena ja tarkoituksena on Hyvinvointitori WDC Espoon syksyn 2012 toiminnan arviointi ja kehittämiskohteiden kartoittaminen tavoitteiden ja käytössä olevien resurssien kannalta. Tavoitteena on edistää Hyvinvointitori-toimintamallin kehitystä ja pohtia sen tulevaisuutta, eli onko sen toiminta tarkoituksenmukaista ja olisiko sitä järkevä jatkaa tulevaisuudessakin tällaisenaan.

Hyvinvointitori WDC Espoo on Espoon kaupungin ja Laurea-ammattikorkeakoulun yhteistyöhanke, joka on osa World Design Capital 2012 - vuoden ohjelmatarjontaa. Opinnäytetyön lähtökohta on tarve Hyvinvointitorin toiminnan arviointiin, koska sille ei ole ennalta määritettyjä arviointimenetelmiä, eikä sen tarkoituksenmukaisuutta ole tämän vuoksi aiemmin tarkasteltu. Käsitlemme työssämme Hyvinvointitorin toimintaa ainoastaan fysioterapian näkökulmasta.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka aineisto on kerätty käyttämällä teemahaastatteluja. Tutkimustulokset, arviointi ja kehitysideoit perustuvat Hyvinvointitorilla toimineiden Espoon kaupungin liikunta- ja terveystoimen edustajien, Laurean edustajan ja opiskelijan sekä erään asiakkaan kokemuksiin ja näkemyksiin. Haastatteluaineisto on litteroitu ja analysoitu käyttäen aineistolähtöisen laadullisen aineiston analyysiä.

Kaikki haastateltavat pitävät Hyvinvointitorin toimintaa tarpeellisena ja tärkeänä. He kokevat, että Hyvinvointitoria on syytä vielä kehittää, jotta se vastaisi paremmin sille asetettuihin tavoitteisiin terveyden edistämiseksi. He näkevät toiminnan asiakkaita osallistavaksi ja kokevat sen tärkeäksi osaksi Hyvinvointitoria. Suurimpina kehittämiskohteina he kokevat markkinoinnin sekä käytössä olevat resurssit. Kehittämisideoina he mainitsevat muun muassa projektijohtajan nimeämisen ja selkeämmän työryhmän määrittelemisen sekä käytössä olevien liikuntavälineiden monipuolistamisen.

Tuloksista voidaan todeta, että Hyvinvointitorin toiminta on fysioterapia-alalla vielä täysin uudenlaista ja tarvitsee kehittämistä eri osa-alueilla. Lisäksi tuloksista on havaittavissa, että eri toimijatahot kokevat ja näkevät joitain asioita eri tavalla ja jopa ristiriitaisesti suhteessa toisiinsa. Saadut tulokset ovat varmasti hyödyllisiä Hyvinvointitori-toimintamallin jatkokehittämisessä. Jatkossa Hyvinvointitorin toiminnan ja kehittämisen kannalta olisi tärkeää luoda sille vakiintuneet arviointimenetelmät, jotta voidaan tarkastella Hyvinvointitorin tarkoituksenmukaisuutta ja tavoitteiden saavuttamista.

Asiasanat: Hyvinvointitori WDC Espoo, terveyden edistäminen, osallistava asiakaslähtöisyys, teemahaastattelu

Satu Sileekangas, Hanna Solja

**How to get Hyvinvointitori well being
– Experiences and Viewpoints on how to improve Hyvinvointitori**

Year	2013	Pages	56
------	------	-------	----

The objective of this Bachelor's thesis is to assess the functioning of Hyvinvointitori WDC Espoo during the autumn 2012 and to chart all the developmental needs from the perspective of objectives and resources. The goal is to promote the development of the operational model of Hyvinvointitori and to reflect its future as in whether the functioning of Hyvinvointitori is practical and worthwhile to be continued in its current form. Hyvinvointitori WDC Espoo is a collaborative project of the City of Espoo and Laurea UAS and it is a part of the World Design Capital 2012 -year's programme schedule. The basis of this thesis is the need to assess the functioning of Hyvinvointitori because no previous assessment methods exist and nor has Hyvinvointitori ever been assessed by its functionality before. In this thesis we cover Hyvinvointitori's functioning only from the physiotherapeutic point of view.

This Bachelor's thesis is a qualitative study the data of which has been gathered by using theme interviews. The findings, assessment and the developmental ideas are based on the experiences and views of the clients who used this service along with the students and the representative of Laurea and the representatives of the City of Espoo's Health Care and Sports services. The data from the interviews were transcribed and analyzed by using inductive qualitative data analysis.

All the interviewees find that Hyvinvointitori is a necessary and important service but they also find that there are matters to be developed in order for it to meet the set goals to promote health in a better way. They find that the activity allows the clients to participate and that it is a really important part of Hyvinvointitori's functioning. The interviewees find that the major development target is marketing and promoting this service and that improvement is needed with the resources at use. As development ideas the interviewees mention i.a. appointing an assigned project leader and a clearer definition of the team working in Hyvinvointitori. Also, they suggest that the use of different kinds of exercise equipment should be more efficient.

Based on the findings it can be said that the functioning of Hyvinvointitori from the point of view of physiotherapy is a totally new concept and it needs development in various sections. In addition, it was found that the different parties involved see some details differently and even in conflicting ways. The findings in the thesis are useful for the further development of Hyvinvointitori. In the future it would be important for the functioning and development of Hyvinvointitori to establish assessment methods in order to examine the expediency of Hyvinvointitori and the achievement of its objectives.

Keywords: Hyvinvointitori WDC Espoo, health promotion, participatory client-orientedness, theme interview

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Opinnäytetyön tausta.....	8
3	Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys	9
3.1	Osallistava asiakaslähtöisyys.....	10
3.2	Terveiden edistäminen.....	11
3.3	Toimintaympäristö Hyvinvointitori WDC Espoo	12
4	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	13
5	Tutkimusmenetelmät	15
5.1	Laadullinen tutkimus	15
5.2	Aineistonkeruumenetelmä	16
5.3	Analyysimenetelmät.....	18
6	Tulokset	19
6.1	Hyvinvointitorin toimijoiden sekä opiskelijan ja asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorista	20
6.1.1	Yleisiä kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorista.....	20
6.1.2	Kokemuksia ja näkemyksiä toimintaympäristöstä	22
6.1.3	Kokemuksia ja näkemyksiä yhteistyöstä	24
6.1.4	Kokemuksia ja näkemyksiä tietoisuudesta.....	25
6.1.5	Kokemuksia ja näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä	26
6.1.6	Kokemuksia ja näkemyksiä välineistä.....	29
6.2	Kehitysehdotuksia Hyvinvointitorin kehittämiseksi	30
7	Yhteenveto ja johtopäätökset tuloksista.....	32
7.1	Kokemus	32
7.2	Toimintaympäristö.....	33
7.3	Yhteistyö	33
7.4	Tietoisuus	34
7.5	Asiakaslähtöisyys.....	34
7.6	Välineet.....	35
8	Pohdinta.....	35
8.1	Näkemyksiämme Hyvinvointitorin kehittämiseksi.....	36
8.1.1	Hyvinvointitorin heikkouksista vahvuuksiksi	38
8.1.2	Hyvinvointitorin uhkista mahdollisuuksiksi	41
8.2	Tutkimuseettiset kysymykset	42
8.3	Luotettavuus.....	42
8.4	Vertailu aikaisempiin tutkimustuloksiin ja merkitys fysioterapia-alalle	44

Lähteet	46
Liitteet.....	51
Liite 1. Suostumus opinnäytetyötutkimukseen osallistumisesta.	52
Liite 2. Teemahaastattelurunko.	53
Liite 3. Hyvinvointitorin ohjelma viikolla 44.	54
Liite 4. Hyvinvointitorin teemaviikkojen teemat viikoilla 44 - 50.....	55
Liite 5. Pohdintaa Hyvinvointitorin kehittämiseksi nelikenttämenetelmällä esitettynä.	56

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena ja tarkoituksena on Hyvinvointitori WDC Espoon syksyn 2012 toiminnan arviointi ja sen kehittämiskohteiden kartoittaminen tavoitteiden ja käytössä olevien resurssien kannalta. Arviointi ja kehitysideat perustuvat Espoon kaupungin liikunta- ja terveystoimen edustajien, Laurean edustajan ja opiskelijoiden sekä erään asiakkaan kokemuksiin ja näkemyksiin. Tavoitteena on edistää Hyvinvointitori - toimintamallin kehitystä ja pohtia sen tulevaisuutta: Onko sen toiminta tarkoituksenmukaista ja olisiko sitä järkevä jatkaa tulevaisuudessaakin tällaisenaan.

Aikaisemmin on tehty yksi Hyvinvointitoriin liittyvä opinnäytetyö (Heikkilä, 2012.). Muuta aiheeseen liittyvää aineistoa on saatavilla rajoitetusti, koska Hyvinvointitori on niin uusi toimintamalli. Hyvinvointitori-hanke on osa World Design Capital 2012 - vuotta (Espoo, 2012.) Tarve opinnäytetyölle perustuu siihen, ettei Hyvinvointitorilla ole ennalta määriteltäviä arviointimenetelmiä, eikä sen tarkoituksenmukaisuutta ole tämän vuoksi aiemmin tarkasteltu. Työssä käsitellään Hyvinvointitorin toimintaa ainoastaan fysioterapian näkökulmasta.

Opinnäytetyön keskeisinä käsitteinä ovat osallistava asiakaslähtöisyys, terveyden edistäminen sekä toimintaympäristö Hyvinvointitori WDC. Kyseiset käsitteet ovat osa Hyvinvointitorin jokapäiväistä toimintaa, joten ne olivat myös luonnollinen valinta opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen pohjaksi. Lisäksi Hyvinvointitorin tavoitteena on terveyden edistäminen, johon pyritään järjestämällä erilaista fyysistä toimintakykyä kehittävää toimintaa aidossa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Tutkimusmenetelmänä on käytetty laadullista tutkimusta teemahaastattelujen muodossa. Haastatteluaineisto on litteroitu ja analysoitu käyttäen aineistolähtöisen laadullisen aineiston analyysiä.

Opinnäytetyön tulokset on esitetty teemoittain niin että Laurean opiskelija ja Hyvinvointitorin asiakkaan haastatteluissa esiin tuomat asiat ovat erotettuna Hyvinvointitorin toimijoiden näkemyksistä ja kokemuksista. Vastaavasti käsiteltäessä kehitysideoita on kaikkien haastateltavien esiin tuomat asiat ja aiheet koostettu yhdeksi luvuksi. Tuloksista on koostettu myös luku Yhteenveto ja johtopäätökset tuloksista. Pohdinnassa tuomme esiin oman näkemyksemme Hyvinvointitorin kehittämiseksi käyttäen perustana opinnäytetyömme tuloksia.

2 Opinnäytetyön tausta

Opinnäytetyön taustalla on Helsingin World Design Capital (myöhemmin WDC) 2012 -vuosi, jonka yhtenä osaprojektina toteutettiin Hyvinvointitori Tapiolan terveysasemalle. Helsinki on vuoden 2012 World Design Capital eli maailman designpääkaupunki yhdessä Espoon, Vantaan, Kauniaisten ja Lahden kanssa. Valinta tehdään joka toinen vuosi hakemusten perusteella ja WDC:ksi valitaan kaupunki, jonka arvioidaan edistävän muotoilun käyttöä poikkeuksellisen ansiokkaasti kaupungin kokonaisvaltaisessa kehittämisessä. Valinnasta vastaa teollisen muotoilun maailmanjärjestö International Council of Societies of Industrial Design eli Icsid, jonka hanke WDC on. (World Design Capital 2012a.)

Icsid perustettiin vuonna 1957. Järjestön kautta yli 50 maan jäsenillä on mahdollisuus ilmaista omia näkemyksiään myös kansainvälisesti. Alusta asti Icsid on pyrkinyt kehittämään ammattilaisten ja opiskelijoiden verkostoa. Se on onnistunut luomaan monipuolisen ja kattavan järjestelmän teollisen muotoilun kouluttajana ja kehittäjänä yhdessä ammattilaisjärjestöjen, myyinnedistäjien, yritysten, koulutuslaitosten ja valtion laitosten kanssa. (World Design Capital 2012c.) Designpääkaupungin toiminnasta Suomessa vastaa kesällä 2010 perustettu Kansainvälinen designsäätiö, joka kokoaa, edistää ja koordinoi WDC-vuoden tavoitteita, toimintoja ja ohjelmakokonaisuutta. (World Design Capital 2012d.)

Espoolle WDC-vuosi tarjoaa mahdollisuuksia muun muassa kaupunkikulttuurin ja kaupungin tarjoamien palveluiden kehittämiseen ja kaupunkisuunnitteluun sekä erityisesti designin huomioimiseen osana kaikkea toimintaa. Espoon tarkoituksena on tarjota erilaisia elämyksiä niin keholle kuin mielelle. (World Design Capital 2012b.) Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen ja Lahti ovat jakaneet jokaiselle kaupungille oman teeman. Espoon teemana on hyvinvointi-design. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2012a.)

Designpääkaupunkivuoden myötä Espoon kaupunki ja Laurea tehostivat yhteistyötään kehittämiseen ja tuottaakseen hyvinvointiin liittyviä tapahtumia ja palveluita vuodeksi 2012. Hyvinvointitori päättyi yhdeksi toteuttamismuodoksi. Tähän toimintaan perustettiin oma suunnitteluryhmä, johon kuului Espoon kaupungilta Tapiolan terveysaseman ja liikuntatoimen työntekijöitä, Espoon vapaaehtoisjärjestöjen ja yhdistysten edustajia sekä Laurean lehtoreita ja opiskelijoita. Ryhmä aloitti toimintansa marraskuussa 2011. (Heikkilä 2012, 9-10.) Hyvinvointitorin toiminta alkoi maaliskuussa 2012. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2012b.)

Hyvinvointitoriin liittyvää aineistoa on verrattain vähän, erityisesti fysioterapian näkökulmasta, koska se on tehty opiskelijavetoisena projektina. Julkisesti saatavilla oleva tieto Hyvinvointitorista on lähinnä uutisointia ja markkinointia Espoon kaupungin ja Laurea-ammattikorkeakoulun verkkosivuilla. On tehty yksi Hyvinvointitoriin liittyvä opinnäytetyö: Hy-

vinvointitori WDC Espoo – Fyysisen aktiivisuuden sekä toimintakyvyn ja hyvinvoinnin mahdollistaja, Heikkilä Essi 2012, joka arvioi Hyvinvointitorin toimintaa. (Heikkilä 2012.)

3 Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön keskeisiksi käsitteiksi valikoitui osallistava asiakaslähtöisyys, terveyden edistäminen ja toimintaympäristö Hyvinvointitori WDC Espoo. Kyseiset käsitteet ovat osa Hyvinvointitorin jokapäiväistä toimintaa, joten ne olivat myös luonnollinen valinta opinnäytetyön teoreettisen viitekehysten pohjaksi. Tässä opinnäytetyössä keskitytään Hyvinvointitorin toimintaan fysioterapian näkökulmasta, vaikka toimintaa on ollut järjestämässä myös muiden alojen opiskelijat.

Käsitteet voidaan yhdistää ja nähdä limittyvän toisiinsa seuraavanlaisesti:



Kuvio 1. Kehämalli opinnäytetyön keskeisten käsitteiden yhteydestä toisiinsa.

Asiakas on Hyvinvointitorilla keskiössä ja perustana kaikelle toiminnalle. Asiakkaan näkökulmasta motiivina osallistua toimintaan voi olla esimerkiksi kiinnostus uutta palvelua kohtaan, kannustuksen ja tiedonsaannin tarve, huoli omasta terveydestä tai sattumalta paikalle osuminen muusta syystä, kuten lääkärikäynti terveysasemalla. Toimintaympäristönä on Hyvinvointitori eli paikka, jossa kaikki toiminta järjestetään. Hyvinvointitorin toiminta-ajatuksena on, että asiakas saa itse valita mitä hän siellä haluaa tehdä tai haluaako hän vain esimerkiksi tutustua uudenlaiseen palveluun. Toiminnassa pyritään osallistavaan asiakaslähtöisyyteen, jolloin asiakasta pyritään kannustamaan ja motivoimaan mukaan toimintaan. Kaiken pohjana on kuitenkin tavoite terveyden edistämiseksi eli kaikessa Hyvinvointitorin toiminnassa pyritään lisäämään osallistuvan asiakkaan terveyttä ja toimintakykyä. Syksyllä 2012 asiakkaiden motiivi

osallistua Hyvinvointitorin toimintaan on voinut olla mikä tahansa kuvion kehän osa-alueista: toimintaympäristö, osallistava asiakaslähtöisyys tai terveyden edistäminen.

3.1 Osallistava asiakaslähtöisyys

Terveydenhuollon lähtökohtana on väestön terveyden, hyvinvoinnin sekä työ- ja toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen, missä painotetaan asiakaslähtöistä toimintaa. (Finlex 2011.) Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää ammattilaisen kunnioitusta asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin sekä jokaisen asiakkaan kohtaamista ja kohtelua yksilöllisesti. Tiedonjakamisen ja ohjauksen oikea-aikaisuuteen ja asian ymmärtämiseen sekä asiakkaan kokemuksen huomioonottamiseen tulee jokaisen asiantuntijan kiinnittää huomiota, mikä ylläpitää myös asiakkaan motivaatiota toimintaan. (Duodecim 2009.) Asiakkaan toiveiden huomioonottamisen lisäksi asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, mikä määritellään myös lainsäädännössä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1993.) Lisäksi asiakaslähtöisyys pitää sisällään osallisuuden ja osallistumisen käsitteet. Tämä tarkoittaa, että asiakas osallistuu toiminnan lisäksi aktiivisesti sen suunnitteluun, tavoitteiden asettamiseen ja tulosten arviointiin. (Järvikoski ym. 2009, 22.)

Fysioterapiassa asiakaslähtöinen toiminta perustuu siihen, ettei fysioterapeutti tiedä asiakastaan kaikkea ennalta, vaan jokainen asiakassuhde rakentuu yksilöllisesti molemminpuolisen vuorovaikutuksen kautta. Usein asiakkaat jättävät itseään koskevat päätökset fysioterapeutille, koska hän on alan asiantuntija. Asiakaslähtöisyyden kannalta tärkeää onkin, että fysioterapeutti kertoo omat perustelunsa toiminnalleen, jotta asiakas voi halutessaan osallistua fysioterapiamenetelmien valintaan tai kyseenalaistaa niiden käyttöä. (Harju 2011, 9-10.) Asiakaslähtöisen fysioterapian tavoitteet muodostuvat aina yksilön tarpeesta liikkuu ja selviytyä jokapäiväisestä elämästään, joka edellyttää usein asiakkaan osallistumista fysioterapian suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Raiski 2001, 8.)

Hyvinvointitorin toiminta-ajatuksen pohjalla on osallistava asiakaslähtöisyys. Hyvinvointitorin tavoitteena ei siis ole järjestää vain puitteita ja mahdollisuuksia asiakaslähtöiselle toiminnalle, vaan järjestää toiminta niin, että se osallistaa asiakkaita toimimaan myös itse. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Viikoittain vaihtuvan teeman, kuten terveysliikunta, tasapaino tai ergonomia, mukaisen ohjelman lisäksi Hyvinvointitorilla on järjestetty jatkuvaa säännöllistä ohjelmaa, kuten aamujumppaa, tasapainoryhmiä, kuntosalilaitteiden käytön opastusta ja eläkeläisten ulkoiluryhmiä (Liite 4). (Espoo 2012.) Tällaisen asiakaslähtöisen toiminnan lisäksi asiakkailla on mahdollisuus hyödyntää tilaa ja sen laitteistoa itse haluamallaan tavalla paikalla olevien fysioterapeuttiopiskelijoiden neuvossa ja kannustaessa heidän kykynsä ja voimavaransa huomioon. Näin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa itse toimintaan ja saada itselleen enemmän hyötyä kuin osallistumalla

esimerkiksi vain johonkin valmiiksi tarkoin suunniteltuun ohjelmaan. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2012 b.)

3.2 Terveyden edistäminen

Maailman terveysjärjestön mukaan terveys määritellään täyden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilana, joka ei tarkoita pelkästään taudin puuttumista. (World Health Organization 2003.) Lisäksi terveyttä voidaan pitää selviytymisenä eri ikäkausille ominaisista toimintakyvyn vaatimuksista huolimatta esimerkiksi sairauksista tai muista elämänlaatua heikentävistä häiriötekijöistä. Terveys ymmärretään usein myös hyvinvoinnin ja toimintakyvyyden lisäksi tasapainoisena vuorovaikutuksena ihmisen ja ympäristön välillä. Väestön terveyteen vaikutetaan terveyttä määrittävien tekijöiden: yksilöllisten, sosiaalisten, rakenteellisten tai kulttuuristen tekijöiden kautta, jotka voivat sekä vahvistaa että heikentää ihmisen terveyttä. Tällaisia ovat yksilölliset tekijät, kuten ikä, sukupuoli ja elintavat, sosiaaliset tekijät, kuten sosio-ekonominen tausta ja verkostot, rakenteelliset tekijät, kuten koulutus, elinympäristö ja peruspalvelujen saatavuus ja toimivuus, ja kulttuuriset tekijät kuten ympäristön turvallisuus, viihtyisyys ja asenteet terveyteen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 15-16.)

Hyvinvointitorin toiminnan päätavoitteena on terveyden edistäminen, jonka tarkoituksena on niin terveyden ja toimintakyvyn lisääminen kuin terveysongelmien ja väestöryhmien välisten terveyserojen vähentäminen. Terveyttä edistävällä toiminnalla pyritään vaikuttamaan terveyden lisäksi hyvinvoinnin taustatekijöihin, kuten elintapoihin, elinympäristöön sekä palvelujen toimintaan ja saatavuuteen. Sen on siis tarkoitus parantaa mahdollisuuksia huolehtia omasta ja ympäristön terveydestä. (Suomen Kuntaliitto 2012.) Käytännön toiminnassa tämä tarkoittaa sitä, että tarkoituksena on edistää Hyvinvointitorille tulevan asiakkaan terveyttä ja toimintakykyä, tai vähintään säilyttää se tämänhetkisellä tasollaan, järjestämällä kaikille avoimia maksuttomia palveluita. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2012 b.) Terveyttä edistävän toiminnan järjestäminen edellyttää myös eri toimijoiden, kuten sairaanhoitopiirin, terveysseman, sairaalan, järjestöjen ja oppilaitosten välistä verkostoitumista ja yhteistyötä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 21.) Hyvinvointitorilla tämä näkyy hyvin hallinnollisen työn lisäksi käytännön jokapäiväisessä työssä, jota on mukana toteuttamassa sekä opiskelijoita että terveys- ja liikuntatoimen edustajia.

Fysioterapian keskeisenä tehtävänä on huolehtia väestön toiminta- ja työkyvyn säilymisestä eli terveyden edistämisestä. Fysioterapeutin työssä oleellista on liikkumisen ja toimintakyvyn edellytysten tunteminen, joka luo pohjan neuvonnalle, ohjaukselle, terapeuttiselle harjoittelulle sekä manuaalisten ja fysikaalisten hoitojen käyttöön. Näillä keinoilla voidaan osallistaa asiakasta ja tukea häntä säilyttämään tai saavuttamaan riittävä toiminta- ja työkyky jokapäi-

väisessä elämässä pärjäämiseksi. (Raiski 2001, 8.) Fysioterapeutilta terveyttä edistävä toiminta vaatii sekä synteesitaitoa että manuaalis-tekniistä taitoa: hänen pitää kyetä arvioimaan asiakkaan kyvyt ja mahdolliset rajoitteet sekä valita niiden pohjalta tarkoituksenmukaiset menetelmät. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2012 c.) Hyvinvointitorilla tämä korostuu, koska toiminta on nopeatempoista ja lyhytaikaista. Fysioterapeuttiopiskelijoiden toimintaa Hyvinvointitorilla kuitenkin rajoittaa se, ettei paikalla ole ohjaavaa fysioterapeuttia. Tämän vuoksi toiminnan tavoitteena onkin pyrkiä asiakkaan kokonaisvaltaisempaan hyvinvointiin eikä esimerkiksi hoitaa spesifejä vammoja. Toiminnassa korostuukin terveysliikunnan edistäminen, mikä tarkoittaa sekä yksilön tietoihin, taitoihin ja asenteisiin vaikuttamista että sosiaalisen tuen tarjoamista ja Hyvinvointitorin ympäristön muokkaamista houkuttelevaksi ja liikunnan mahdollistavaksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 47-48.) Yhtenä keinona tässä Hyvinvointitorilla on terveyttä edistävien tietojen ja taitojen jakaminen asiakkaille, mikä tarkoittaa yksilöllistä terveysneuvontaa eri elämänvaiheissa ja -tilanteissa oleville ihmisille. On huomioitava se, että tieto on tieteellisesti pätevää ja perusteltua ja se annetaan asiakkaalle ymmärrettävästi. Tiedon jakamisen lisäksi Hyvinvointitorilla toimivat opiskelijat ja ammattilaiset ohjaavat eri liikuntamuotojen tekniikoita ja harjoittelemista. Hyvinvointitorin toiminta näyttää kuitenkin hyvin osallistavan asiakaslähtöisyyden merkityksen: asiakas on oman kehonsa asiantuntija ja tietää itse parhaiten mitä ja miten haluaisi omaa terveyttään edistää asiantuntijoiden tuella. Terveyden edistämiseksi Hyvinvointitorilla järjestetään monipuolista ohjelmaa huomioiden eri väestöryhmät ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin osa-alueet (Liite 3). (Espoo 2012.)

3.3 Toimintaympäristö Hyvinvointitori WDC Espoo

Toimintaympäristöllä tarkoitetaan olosuhteita ja tekijöitä, jotka vaikuttavat kyseessä olevaan toimintaan ja sen järjestämiseen. (Definitions 2012.) Toimintaympäristö Hyvinvointitori WDC Espoon on yksi opinnäytetyön käsitteistä, koska tarkoituksena on pohtia sen kehitystä.

Hyvinvointitori WDC Espoo (myöhemmin tekstissä Hyvinvointitori) on toiminut vuonna 2012 Tapiolan terveysasemalla, joka on yksi Espoon kymmenestä terveysasemasta. Hyvinvointitori sijaitsee terveysaseman Valopihalla, keskeisellä paikalla heti sisäänkäyntiä vastapäätä laboratoriokäytävän vieressä. Toiminta on aloitettu maaliskuussa, jolloin Hyvinvointitori pilotoitiin. Kevätkaudella toiminta jatkui viikolle 24 asti, jonka jälkeen oli kesätauko. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2012 b.) Syksyllä 2012 Hyvinvointitori jatkoi toimintaansa viikosta 37 eteenpäin. (Espoo 2012.)

Hyvinvointitorin tavoitteeksi on määritelty Heikkilän (2012) opinnäytetyössä terveyden edistäminen lisäämällä fyysistä aktiivisuutta, korostamalla hyötyliikunnan merkitystä sekä ohjaamalla terveysliikuntaa. Näihin on tarkoituksena päästä tuottamalla niin liikunta- ja terveys-

tempauksia, toimintakyvyn arviointeja kuin ohjaamalla liikuntaa sekä kuntosali- ja kotiharjoittelua. Lisäksi tarkoituksena on kehittää uudenlaisia fysioterapian palvelumuotoja. (Heikkilä 2012, 50.)

Toiminnan Hyvinvointitorilla järjestävät pääasiassa Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat niin työharjoitteluina kuin osana erilaisia opintojaksoja. Opiskelijoiden lisäksi palveluita on toteuttamassa Espoon kaupungin liikunta- ja terveystoimi sekä Tapiolan terveysaseman henkilöstö. (Heikkilä 2012, 8.) Toimintaa järjestetään arkisin klo 8.30 – 15.30 välillä, jolloin Hyvinvointitorille on vapaa pääsy eikä sen aktiviteetteihin pääsääntöisesti tarvitse ilmoittautua etukäteen vaan tarkoituksena on palvella kaikkia espoolaisia. (Espoo 2012.) Viikoittaisen toiminnan lisäksi tilassa on myös kuvayhteys HyvinvointiTV:n ohjelmaan, jonka palvelukonsepti perustuu erilaisiin hyvinvointia tukeviin virtuaalisiin vuorovaikutteisiin ohjelmiin (Turvallinen Koti 2012.) sekä Xbox Kinect -pelikonsoli, joka tunnistaa pelaajan vartalon liikkeet ilman erillistä ohjainta. Xbox Kinect -pelikonsolin idea on lisätä ihmisten fyysistä aktiivisuutta uudella tavalla ja sen kautta parantaa toimintakykyä. (Kallunki-Mättö 2011.)

Hyvinvointitorilla on käytössä kolme HUR-merkkistä kuntosalilaitetta, kuntopyörä sekä HUR Labs:n tasapainolevy. (Heikkilä 2012, 14.) Lihaskalvovaltimilla voi harjoittaa reiden lähennystä ja loitonnutta sekä vatsa- ja selkälihakia sekä jalkojen ojennusvoimaa. Tasapainolevyllä voidaan sekä arvioida että harjoitella tasapainoa erilaisilla harjoitteilla (HUR Labs 2012.) Laitteiden tarkoituksena on innostaa kävijöitä fyysisesti aktiivisemmiksi sekä tukea heidän fyysistä toimintakykyään. (Heikkilä 2012, 14 - 15.) Lisäksi Hyvinvointitorilla on välineinä jumppapalloja, käsipainoja, jumppamattoja ja Bodybow-harjoittelukaari, jotka fysioterapiaopiskelijat ovat toimittaneet paikalle syksyllä 2012. (Petäjäsuu 2012.)

4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön lähtökohtana on tarve Hyvinvointitorin toiminnan arviointiin, koska hankkeelle itselleen ei ole ennalta määriteltyjä arviointimenetelmiä. Opinnäytetyön alkaessa syyskuussa 2012 ei Hyvinvointitorin toimintaa arvioitu muutoin, kuin kirjallisten asiakaspalautteiden avulla, joita siihen mennessä oli tullut vain muutama. Hyvinvointitorin toiminta-ajaksi oli alustavasti suunniteltu WDC-vuoden mukaisesti vuosi 2012. Hyvinvointitorin toiminta-ajatus on fysioterapia-alalla uusi, joten sen toimivuuden arviointi hankkeen päättyessä oli erittäin tärkeää, jotta sen jatkamisen edellytyksiä ja kehittämistä voitaisiin pohtia. Opinnäytetyötä voidaan osittain pitää jatkotutkimuksena Hyvinvointitorista keväällä 2012 tehdylle opinnäytetyölle ”Hyvinvointitori WDC Espoo - Fyysisen aktiivisuuden sekä toimintakyvyn ja hyvinvoinnin mahdollistaja” (Heikkilä, 2012.).

Opinnäytetyön tarkoituksena on arvioida Hyvinvointitorin toimintaa syksyllä 2012: Miten ja millä resursseilla Hyvinvointitori on toiminut? Onko toiminta vastannut ennalta määriteltyihin tavoitteisiin ja miten sitä voisi kehittää? Tutkimusmenetelmänä käytetään laadullista tutkimusta teemahaastattelujen muodossa. Lisäksi havainnointia käytetään oman pohdinnan tueksi luvussa 9 Pohdinta. Tutkimusaineisto koostuu viiden eri tahon, erään asiakkaan, Espoon kaupungin liikunta- ja terveystoimen sekä Laurean opiskelijoiden ja edustajan, kokemuksiin ja näkemyksiin Hyvinvointitorista. Tulokset esitellään luvussa 7 Tulokset. Opinnäytetyön tavoitteena on edistää Hyvinvointitori -toimintamallin kehitystä ja pohtia sen tulevaisuutta eli onko Hyvinvointitorin toiminta tarkoituksenmukaista ja olisiko sitä järkevä jatkaa jossakin muodossa. Tavoitteen pohjalta tutkimuskysymyksiksi määntyivät seuraavat:

1. Minkälaisia kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorista on Espoon kaupungin liikunta- ja terveystoimen edustajilla, Laurean edustajalla sekä opiskelijalla ja asiakkaalla?
2. Miten Hyvinvointitoria voisi kehittää sen tavoitteiden ja käytössä olevien resurssien kannalta?

Seuraavaksi kuvataan opinnäytetyön eteneminen.

SYYSKUU	<ul style="list-style-type: none"> • Ensimmäinen opinnäytetyöpalaveri ohjaajan kanssa • Opinnäytetyön aiheen valinta • Tutustuminen Hyvinvointitorin tilaan ja toimintaan paikan päällä
LOKAKUU	<ul style="list-style-type: none"> • Taustatiedon hankintaa opinnäytetyöhön • Keskusteluja hankkeeseen liittyvien henkilöiden kanssa
MARRASKUU	<ul style="list-style-type: none"> • Opinnäytetyösuunnitelman aloittaminen • Aiheen rajaaminen
JOULUKUU	<ul style="list-style-type: none"> • Haastattelukutsujen lähettäminen • Ensimmäinen haastattelu ja litteroinnin aloittaminen
TAMMIKUU	<ul style="list-style-type: none"> • Toinen opinnäytetyöohjaaja mukaan • Opinnäytetyösuunnitelma hyväksyttiin
HELMIKUU	<ul style="list-style-type: none"> • Litterointien erittelyn aloittaminen
MAALISKUU	<ul style="list-style-type: none"> • Viimeinen haastattelu ja sen litterointi • Litterointien erittelyt valmiiksi
HUHTIKUU	<ul style="list-style-type: none"> • Tulosten yhteenveto • Johtopäätösten tekeminen • Teoriaosuuksien ja muiden osioiden täydentäminen
TOUKOKUU	<ul style="list-style-type: none"> • Opinnäytetyön viimeistely • Palautteen perusteella korjausten tekeminen • Arvioiva seminaari • Opinnäytetyön palautus arvioitavaksi

Taulukko 1. Opinnäytetyöprosessin eteneminen syyskuu 2012 – toukokuu 2013.

Opinnäytetyö aloitettiin syyskuussa 2012, jolloin pidettiin ensimmäisen palaverin opinnäytetyöohjaajan kanssa. Tapaamisen pohjalta opinnäytetyön aiheeksi valikoitui Hyvinvointitorin toiminnan arviointi ja kehittäminen. Lisäksi Hyvinvointitoriin tutustuttiin paikan päällä käsityksen saamiseksi sen tiloista ja toiminnasta.

Lokakuussa etsittiin eri lähteistä tietoa Hyvinvointitorista ja riittävien taustatietojen pohjalta aloitettiin opinnäytetyösuunnitelman koostaminen marraskuussa. Suunnitelman työstäminen alkoi keskeisten käsitteiden ja viitekehyksen määrittelyllä sekä tutkimus-, tiedonkeruu- ja aineiston analyysimenetelmien valinnalla. Laadullisen tutkimusmenetelmän pohjalta päädyttiin havainnointiin ja teemahaastatteluihin, määriteltiin tutkimuskysymykset sekä valittiin haastattelujen teemat. Joulukuussa jatkui opinnäytetyösuunnitelman työstö ja valittiin haastattelutavat henkilöt, joille lähetettiin kutsut haastatteluihin sähköpostitse. Ensimmäisen haastattelun tehtiin juuri ennen joulua.

Vuoden 2013 tammikuussa opinnäytetyösuunnitelma hyväksyttiin. Haastattelujen tekoa ja litterointia jatkettiin sekä aloitettiin litterointien erittely. Maaliskuussa tehtiin viimeinen haastattelu ja litterointi. Huhtikuussa eriteltiin viimeiset litterointimateriaalit ja kirjoitettiin tulokset, johtopäätökset ja pohdinta sekä täydennettiin teoriaosuudet. Toukokuussa kaikki keskeneräiset luvut viimeisteltiin, tehtiin tarvittavat lisäykset ja muutokset saadun palautteen pohjalta sekä kirjoitettiin johdanto ja tiivistelmät. Seminaarissa saadun palautteen myötä tehtyjen muutosten jälkeen opinnäytetyö palautettiin arvioitavaksi toukokuussa 2013.

Opinnäytetyö julkaistaan Theseus -sivustolla ja opinnäytetyöstä on tehty kypsyysnäytteenä julkaistava artikkeli.

5 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelminä on laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu, koska niillä saadaan parhaiten vastaukset tutkimuskysymyksiin. Lisäksi tämä mahdollistaa tulosten vertailun aiempiin Hyvinvointitoria koskeviin tuloksiin, jotka on saatu käyttäen samoja tutkimusmenetelmiä. (Heikkilä, 2012.) Käytetyt tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysimenetelmä esitellään tarkemmin luvuissa 5.1 Laadullinen tutkimus, 5.2 Aineistonkeruumenetelmät ja 5.3 Analyysimenetelmät.

5.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytetään laadullista tutkimusmenetelmää, jossa tarkastellaan merkityksiä eli kuvaillaan ihmisten kokemuksia tai näkemyksiä jostakin asiasta. Opinnäytetyössä tutkitaan sekä Hyvinvointitoriin liittyvien toimijoiden kokemuksia että näkemyksiä, koska niiden kautta saadaan luotettavampaa ja rehellisempää tietoa Hyvinvointitorin toiminnasta ja kehitysideoista. Näkemyksiä tutkitaan laajemman tutkimusaineiston saamiseksi. Kaikki toimijat eivät olleet säännöllisesti mukana Hyvinvointitorin toiminnassa, minkä vuoksi heillä ei välttämättä ollut siitä kovin paljon kokemuksia. Opinnäytetyössä käytettiin teemahaastatteluja, jotka äänitettiin, litteroitiin ja analysoitiin. Lisäksi käytettiin havainnointia oman pohdinnan tueksi luvussa 9 Pohdinta. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta, eikä se tässä tapauksessa ollut tarkoituksenmukaista. Tarkoituksena on ennemmin arvioinnin kautta kehittää toimintaa kuin selkeästi arvioida sitä. (Vilka 2005, 97-98, 100.)

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä korostuu kolme näkökulmaa tutkimuskohteeseen: konteksti, intentio ja prosessi. Konteksti opinnäytetyössä on Hyvinvointitori, joka on osa Laurea ja Espoon kaupungin vuonna 2012 järjestämää WDC-hanketta. Tästä kerrotaan tarkemmin luvussa 2 Opinnäytetyön tausta. Tutkimustilanteet eli teemahaastattelut järjestettiin yksilöhaastatteluina, joista kerrotaan tarkemmin luvussa 5.1 Teemahaastattelu. Intentio otettiin huomioon teemahaastattelutilanteissa tarkkailemalla ja pohtimalla haastateltavien vastauksiin liittyviä motiiveja ja tarkoituksia. Näitä pohditaan lisää luvussa 9 Pohdinta. Opinnäytetyön prosessi eli tässä yhteydessä aikataulu on esitelty luvussa 4.1 Aikataulu ja raportointi. Prosessilla tarkoitetaan laadullisessa tutkimuksessa aikataulun ja tutkimusaineiston tuotantoedellytysten suhdetta tutkijan asiaa koskevaan ymmärrykseen. Opinnäytetyössä tämä tarkoittaa sitä, että Hyvinvointitoria koskevaan aineistoon on tutustuttu suunnitellun aikataulun mukaisesti. (Vilka 2005, 99-100.)

5.2 Aineistonkeruumenetelmä

Aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytetään teemahaastattelua. Hirsjärvi ja Hurme (2010) määrittelevät yksinkertaisimmillaan haastattelun keskusteluksi, jolle on ennalta määritetty tarkoitus. Sekä haastattelussa että keskustelussa tilanteen molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa ja käyttävät kielellistä ja ei-kielellistä kommunikaatiota, jolloin mielipiteet, ajatukset, asenteet, tiedot ja tunteet välittyvät. Haastattelun ero keskusteluun verrattuna on kuitenkin se, että haastattelulla tähdätään informaation keräämiseen, jolloin se on päämäärähuoista toimintaa. Opinnäytetyössä käytetään Hirsjärven määrittelemää teemahaastattelua, joka on tutkimushaastattelun yksi alalaji. Tutkimushaastattelun eri alalajit eroavat toisistaan strukturointiasteiden perusteella: kuinka kiinteästi kysymykset on muotoiltu ja minkä verran haastattelija tilannetta jäsentää. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 42-43.) Opinnäytetyössä käytetään puolistrukturoitua haastattelumenetelmää eli kohdennettua haastatte-

lua, jolla voidaan nähdä olevan neljä keskeistä piirrettä. Haastateltavien tiedetään kokeneen tietyn tilanteen, eli kaikilla haastateltavilla on kokemus tai näkemys Hyvinvointitorista. Toiseksi haastattelijat ovat ennakkoon selvittäneet tutkittavan ilmiön eli Hyvinvointitorin oletettavasti tärkeitä osia, siihen liittyviä prosesseja ja rakenteita sekä kokonaisuutta. Näiden perusteella on päädytty oletuksiin siitä, kuinka koetun tilanteen seuraukset mahdollisesti vaikuttavat. Tämän sisältö- ja tilanneanalyysin perusteella kolmannessa vaiheessa oli vuorossa haastattelurungon kehittäminen. Viimeisenä, neljännessä vaiheessa, oli varsinaisen haastattelun vuoro, mikä perustuu haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin tai näkemyksiin näistä tilanteista. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47.)

Teemahaastattelut etenivät Hyvinvointitorin havainnoinnista esiin nousseiden ja valittujen keskeisten teemojen johdattamana sen sijaan, että ne olisivat rakentuneet yksityiskohtaisten kysymysten varaan, kuten joissain muissa haastattelumenetelmissä (Liite 2). Ne eivät kuitenkaan olleet täysin vapaita keskusteluja. Teemahaastatteluissa on pyritty siihen, että haastateltavat voisivat tuoda esille omat kokemuksensa ja näkemyksensä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48.)

Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina haastatellen jokaiselta Hyvinvointitoriin liittyvältä taholta yhtä edustajaa eli Espoon kaupungin liikunta- ja terveystoimen edustajia, Laurean opiskelijaa ja edustajaa sekä erästä asiakasta. Yksilöhaastatteluihin päädyttiin siksi, että ne soveltuvat erityisesti haastateltavien omakohtaisten kokemusten tutkimiseen. (Vilkka 2005, 100.) Verrattaessa yksilöhaastattelua ryhmähaastatteluun yksilöhaastattelun etuna on muun muassa se, että ryhmädynamiikka tai valtahierarkia ei pääse vaikuttamaan puheenvuoroihin tai siihen, mitä haastatteluissa tuodaan esiin. Näillä olisi tässä tilanteessa voinut olla suurikin vaikutus, koska Hyvinvointitorilla toimi suhteellisen pieni ja tiivis toimijakunta. Lisäksi yksilöhaastattelun koettiin helpommaksi vaihtoehdoksi jo haastatteluajankohtienkin suhteen, koska pystyttiin olemaan varmempia haastattelujen toteutumisesta eikä aikatauluja tarvinnut sovittaa yhteen useamman henkilön kesken. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 62.) Näin saatiin myös paremmin varmistettua, että haastateltava pysyy asetetuissa teemoissa. Teemahaastattelu on tässä hyvin perusteltu menetelmävalinta.

Haastatteluihin on valittu henkilöitä, jotka ovat itse joko osallistuneet Hyvinvointitorin toiminnan toteuttamiseen tai olleet mukana sen suunnittelussa. Laurean edustaja sekä terveystoimen- ja liikuntatoimen edustajat ovat olleet mukana hankkeen suunnittelussa alusta alkaen. Opiskelija oli Hyvinvointitorilla suorittamassa fysioterapeutin opintoihinsa liittyvää työharjoittelua ja sai tiedon Hyvinvointitorista harjoitteluaan ohjaavalta lehtorilta. Asiakas oli Hyvinvointitorilla säännöllisesti harjoitteleva aktiivinen asiakas, joka oli kuullut Hyvinvointitorista terveysaseman fysioterapeuteilta.

5.3 Analyysimenetelmät

Teemahaastattelujen jälkeen tallenteet käsiteltiin käyttäen litterointia sekä aineistolähtöisen laadullisen aineiston analyysiä, joiden avulla saatiin käsiteltyä teemahaastattelujen aineisto ja muodostettua työn tulokset.

Aineiston sanasanaisten puhtaaksikirjoituksen eli litteroinnin tarkkuudesta ei ole olemassa yksiselitteistä ohjetta. Haastatteluista litteroitiin haastateltavan puhe ilman sanatarkkaa purkamista. Tässä kohtaa ei siis keskitytty esimerkiksi taukoihin, äänenpainoihin tai huokauksiin. Lisäksi jätettiin puheessa esiintyvien täytesanojen turha toisto litteroimatta, mutta käytettäessä opinnäytetyössä suora lainausta kirjoitettiin sanatarkkoja lainauksia. Sanatarkka purkaminen pystyttiin välttämään sillä, että teemahaastatteluaineiston litteroinnin jatkokäsittelijöinä toimi haastattelijat itse. Tämän vuoksi oli myös mahdollisuus tunnistaa tallenteesta tärkeät teema-alueet nopeasti ja näin tehdä päätökset siitä, mistä kohdista oli tärkeää tehdä sanatarkka litterointi. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 138 - 140, 142.)

Aineistolähtöisen laadullisen eli induktiivisen aineiston analyysiä käytettiin käsiteltäessä haastatteluilla saatua tutkimusaineistoa. Miles ja Huberman (1994) ovat kuvanneet induktiivisen aineiston analyysiä kolmivaiheiseksi prosessiksi, jossa ensin tehdään aineiston redusointi eli pelkistäminen, sitten aineiston klusterointi eli ryhmittely ja lopuksi abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistelemällä sekä tulkintaa ja päättelyä käyttämällä saadaan lopulta vastaus tutkimustehtävään, tässä tapauksessa tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 108, 112 - 113.)

Redusoinnissa aukikirjoitettu haastatteluaineisto pelkistettiin etsimällä tutkimuskysymysten avulla opinnäytetyön kannalta olennaisia asioita ja ilmaisuja, jolloin samalla kaikki epäolennainen karsiutui pois. Kaikki olennaiset asiat alleviivattiin erivärisillä kynillä aihealueittain aukikirjoitetusta tekstistä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 109.)

Klusteroinnissa eli ryhmittelyssä käytiin läpi valitut alkuperäisilmaukset ja pyrittiin löytämään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia niiden välillä. Tämän jälkeen ryhmiteltiin käsitteet esimerkiksi jonkin piirteen tai käsityksen mukaan ja yhdistettiin samaa asiaa tarkoittavat asiat omaksi alaluokakseen, jotka nimettiin yhdistävän tekijän mukaan. Vähitellen yksittäiset tekijät yhdistyivät yleisempien käsitteiden alle ja aineisto tiivistyi. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 110.)

Alkuperäinen ilmaus välineistä	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
<ul style="list-style-type: none"> ..sen laitteet mitkä on niinku alavartaloon ja keskivartaloon painottuvat että tietysti sit jos ajateltas semmosta monipuolista harjoittelumahdollisuutta ni kyllähän se kaipais sitten vielä ylävartalonkin huomioimista.. ..mutta olisi pitänyt olla se, en tiedä minkä takia ei ollu mitään ylävartalolaitetta, et kyllä siellä joku ylävartalolaitte olisi pitänyt olla, edes joku soutulaite.. ..mut se mitä tähän kaipais vielä niin...tässä ei oo niinku ylävartalon, niskan ja selän, nimenomaan ylävartalon vahvistamiseen kuntouttamiseen minkäänlaista laitetta. Varovainen toivomus, et jonkin näkönen talja ois hyvä olla.. ..ehkä yks mikä ois ollut niin jokuyläraajalaitte, ois ollu kiva, kun nää on aika alaraajapainotteisia kuitenkin.. 	<ul style="list-style-type: none"> Laitteet ala- ja keskivartaloon painottuvia, harjoittelun monipuolistamiseksi tarvittaisiin ylävartalon huomioimista Pitäisi olla ylävartalolaitte Ylävartalon kuntouttamiseen ei ole laitetta Laitteet alaraajapainotteisia, toive yläraajalaitteesta 	<ul style="list-style-type: none"> Tarve ylävartalolaitteelle

Kuva 1. Esimerkki aineiston abstrahoinnista.

Abstrahoinnissa eli käsitteellistämisessä erotettiin tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja yhdistettiin alaluokat yhdistävien luokkien eli teemahaastatteluissa käytettyjen teemojen alle. Valikoidun tiedon perusteella koostettiin tulokset, joista johdettiin johtopäätökset, sekä kehitysideat. Opinnäytetyön tulokset on esitetty teemoittain niin että Laurean opiskelija ja Hyvinvointitorin asiakkaan haastatteluissa esiin tuomat asiat ovat erotettuna Hyvinvointitorin toimijoiden näkemyksistä ja kokemuksista. Tuloksissa on käsitelty erikseen toimijoiden, opiskelijan sekä asiakkaan kokemukset ja näkemykset, koska heillä on niin erilainen motiivi ja lähtökohta tarkastella Hyvinvointitorin toimintaa. Vastaavasti käsiteltäessä kehitysideoita on kaikkien haastateltavien esiin tuomat asiat ja aiheet koostettu yhdeksi luvuksi. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 111.) Koko prosessin aikana on pyritty ymmärtämään asioiden ja ilmaisujen merkitystä tutkimuskysymysten kannalta ja huomioimaan ainoastaan niihin liittyvän aineiston.

6 Tulokset

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön tulokset tutkimuskysymyksittäin. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaavat haastateltavien kokemukset ja näkemykset Hyvinvointitorista on esitetty yhdistäen toimijoiden haastatteluista esiin nousseet asiat, kuitenkin esittäen opiskeli-

jan näkökulman näistä erillään. Asiakkaan kokemukset ja näkemykset esitetään myös erillisenä toimijoiden kokemuksista ja näkemyksistä, koska hän tarkastelee asioita erilaisesta asemasta. Tällä tavoin eri näkökulmista ja asemasta tarkastelevien tahojen kokemukset ja näkemykset eivät sekoitu toisiinsa ja ne ovat selkeämmin luettavissa. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tulokset on esitetty aineiston yhdistävien luokkien mukaan, jotka ovat kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorista, toimintaympäristöstä, yhteistyöstä, tietoisuudesta, asiakaslähtöisyydestä ja välineistä. Mukana on myös autenttisia aineistositaatteja, jotka lisäävät tulosten sekä opinnäytetyön luotettavuutta. Kehitysideoissa kaikkien haastateltavien kehitysideat on esitetty yhdistettynä omassa luvussaan.

6.1 Hyvinvointitorin toimijoiden sekä opiskelijan ja asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorista

Tässä luvussa esittelemme tulokset ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: Minkälaisia kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorista on Espoon kaupungin liikunta- ja terveystoimen edustajilla, Laurean edustajalla sekä opiskelijalla ja asiakkaalla?. Tulokset on esitetty yhdistäen kolmen toimijatahon kokemukset ja näkemykset sekä esittäen opiskelijan ja asiakkaan kokemukset ja näkemykset ominaan.

6.1.1 Yleisiä kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorista

Kokemuksella on tiedusteltu Hyvinvointitorin toimijoiden, opiskelijan sekä asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä yleisesti Hyvinvointitorista. Alaluokiksi näistä muodostuivat Hyvinvointitorin tarpeellisuus, kysyntä, toiminta-ajatus ja tavoitteet.

Hyvinvointitorin toimijoiden haastatteluissa kävi ilmi, että WDC-vuosi on ollut lyhyt aika saada jotain uutta toimimaan, ja siksi siinä on vielä kehitettävää. Uutta aloitettaessa on aina ”pioneerihommia”, jotka joutuu käymään läpi ennen kuin se alkaa toimia. Toiminta-ajatuksena on ollut luoda uudenlaista toimintaa, jollaista ei ole ollut vielä muuallakaan maailmassa. Hyvinvointitorilla on haettu kotitoiminnan ja terveydenhoidon välimaastoa, joka voisi toteutua missä vain. Tilaan voi tulla, mennä ja lähteä silloin kuin haluaa. Tällaiselle ilmaiselle matalan kynnyksen toiminnalle on toimijoiden mukaan suuri tarve, jotta ihmisillä olisi paikkoja, joihin he voivat helposti tulla ja saada apua ongelmiinsa sekä liikkumisensa tehostamiseen. Toimijoiden mukaan Hyvinvointitori on ensimmäisen vuoden jälkeen alkanut toimia, ja he näkevät toimintamuodon sellaisena, joka tulee varmasti tulevaisuudessa jossain muodossa yleistymään.

Toimijat olivat hieman ristiriitaisia Hyvinvointitorin tavoitteiden saavuttamisesta. Tavoitteiden mukaan Hyvinvointitorilla olisi parhaimmillaan ollut kaikenlaisia elämyksiä, joita kunta-

laiset olisivat voineet kokeilla ja nähdä, mutta tämä ei toteutunut. Lisäksi on tehty paljon hyvää, vaikka se on ollut vähän ”helmiä sioille” eli on valmisteltu paljon ja annettu mahdollisuuksia, mutta välttämättä ihmiset eivät siltikään ole osallistuneet. Toimijat näkevät ongelmien johtuvan ylimääräisen rahoituksen puutteesta sekä siitä, että projektiin kuuluvilla henkilöillä on kaikilla oma päivätyö Hyvinvointitorin rinnalla. Kukaan ei siis ole voinut sitoutua siihen täydellä työpanoksella. Hyvinvointitorin toimijat kuitenkin antaisivat mielellään asiakaille jotain vastinetta, mistä saisi myös mielekkyyttä omaan tekemiseen ja uuden kehittämiseen.

Opiskelijan omana tavoitteena Hyvinvointitorin toimintaan osallistuessa oli ainoastaan saada työharjoittelu suoritettua. Paikalla ollessaan hän kuitenkin pyrki parhaan mahdollisen osaamisensa mukaan auttamaan ihmisiä, jotka tulivat kysymään neuvoa, sekä auttamaan Hyvinvointitorilla harjoittelevia. Hän kokee, että työharjoittelupaikkana Hyvinvointitori tällaisenaan keskittyy terveysliikuntaan ja terveellisiin elämäntapoihin eikä varsinaisesti fysioterapian ydinosaamiseen. Opiskelijoita on kielletty harjoittamasta fysioterapiaa, vaikka he ovat fysioterapiaharjoittelussa, koska paikalla ei ole vastaavaa ohjaajaa valvomassa toimintaa. Hänen mielestään Hyvinvointitori ei siis kehitä juurikaan viimeisen vaiheen opiskelijan osaamista paitsi ihmisen kohtaamista ja näkemistä. Se sopisikin työharjoittelupaikkana paremmin alkuvaiheen opiskelijoille. Hyvinvointitorilla työharjoittelussa ollessa varsinainen fysioterapian ydinosaaminen ei pääse kehittymään. Mikäli Hyvinvointitorin toiminnassa keskityttäisiin johonkin fysioterapeuttisiin ongelmiin ja siinä olisi fysioterapiamenetelmiä enemmän mukana, se saattaisi työharjoittelupaikkana olla liian haastava alkuvaiheen opiskelijoille ja vastaavasti soveltua paremmin loppuvaiheen opiskelijoille.

Päällimmäisenä kokemuksena opiskelija mainitsee toimettomuuden, koska Hyvinvointitorilla oli paljon tyhjäkäyntiä. Tähän hänen mukaansa vaikutti se, että ihmiset eivät tienneet Hyvinvointitorista. Lisäksi paikalle saapuneet olivat suhteellisen arkoja tekemään eli he mieluummin katselivat kuin kysyivät opiskelijoilta paikasta. Opiskelijan näkemyksen mukaan kehittämällä Hyvinvointitoria eteenpäin voidaan saada jossain vaiheessa merkittäviäkin tuloksia, mutta siihen on vielä matkaa. Osa asiakkaista innostui Hyvinvointitorin toiminnasta, ja jos sinne saataisiin vielä lisää ihmisiä paikalle, lisää hyvää ohjausta ja vähemmän tyhjäkäyntiä, Hyvinvointitori lähtisi varmasti eteenpäin ja kehittyisi. Lisäksi täytyy huomioida myös resurssit.

”...et nythän se ku siellä on niin paljon sitä tyhjäkäyntiä ni ei se ketään sit motivoi oikein kehittämäänsäkään sitä niinku oikeesti...”

Asiakas kokee, että Hyvinvointitorilla hänen asemansa on erilainen kuin esimerkiksi kaupungin kuntosalilla. Hänen mielestään Hyvinvointitori on paikka, johon voi tulla ja lähteä. Lisäksi

siellä voi esimerkiksi käydä laboratorioon odottamisen ohessa tekemässä jotain kevyttä. Terveyskeskuksen hän näkee paikkana, jossa terveyttä pitäisi nimenomaan edistää. Hyvinvointitorin voisikin liittää muuhun palvelukokonaisuuteen ja luoda uudentyyppisen konseptin, kun toimintaa vielä kehittää.

Negatiivisempina kokemuksina hän tunsi aluksi, että toiminta ei ole ihan hallinnassa kenelläkään. Lapsetkin ovat olleet asiasta innostuneita, mutta lapsista on ollut myös haittaa, koska he kiipeilevät laitteisiin ilman vanhempien valvontaa. Hänen näkemyksensä mukaan Hyvinvointitori sopisi paremmin myöhemmän vaiheen opiskelijoille alkupään opiskelijoiden sijaan.

Asiakkaan mielestä on tärkeää, että Hyvinvointitorilla myös kokeillaan ja kehitellään erilaisia kuntoutusta edistäviä muotoja sekä erilaista ennaltaehkäisevää ja tukevaa toimintaa. Hän näkee, että kuntoutus voi olla myös luovaa ja hauskaa, ja siksi on asiasta innostunut. Asiakas kokee, että Hyvinvointitori on ollut hänelle tarpeellinen, ei välttämättä Hyvinvointitori tai välineet itsessään, vaan se, miten sitä käyttää. Hänen mielestään motivaation onkin lähdeittävä itsestä. Hän kokee, että Hyvinvointitori on tuonut hänelle myös terveyttä ja mielihyvää. Lisäksi Hyvinvointitorilla on ollut mahdollisuus tavata muita ihmisiä, jolloin Hyvinvointitori on toiminut hänelle myös sosiaalisena tapahtumana.

”...kyl se niinku sillee, sillee, on äärimmäisen tärkeä että, et täs myöskin kokeillaan, kehitellään erilaisia kuntoutusta edistäviä muotoja... ...kuntoutus voi olla hyvin luovaa ja hauskaa, sen takii mä oon käynyt et tää on, tää on hiton hauskaa, mä oon tullu aina hyvällä mielellä...”

Hyvänä asiana asiakas kokee sen, että Hyvinvointitorilla voi osallistua esimerkiksi vain johonkin pienempään osuuteen. Monelle voisi olla isompi kynnys, jos pitäisi sitoutua pidempiaikaisesti. Hänen mielestään tällainen vetää ihmisiä kokeilemaan tai palaamaan myöhemmin uudestaan. Hän kertoo, että moni on kokenut Hyvinvointitorin kivaksi ja alkanut käydä siellä ihan säännöllisesti oman oivalluksen ja tarpeen kautta.

6.1.2 Kokemuksia ja näkemyksiä toimintaympäristöstä

Toimintaympäristöllä on tiedusteltu Hyvinvointitorin toimijoiden, opiskelijan sekä asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorista toimintaympäristönä. Alaluokiksi näistä muodostuivat tilan sopivuus, tarkoituksenmukaisuus, esteettömyys, houkuttelevuus ja sijainti.

Toimijat kokevat Hyvinvointitorin tilan on avoimena, esteettömänä, rauhallisena sekä riittävän isona ja käytännöllisenä juuri tällaisessa toiminnassa. Lisäksi siinä on koppi, jossa voi muun muassa tarvittaessa vaihtaa vaatteita. Tilassa liikkuu ihmisiä ja sen näkee helposti, kos-

ka se on niin keskeisellä paikalla. Tila toimii hyvin henkilöille, joilla ei ole sosiaalisten tilanteiden pelkoa, koska vieressä olevan laboratorion asiakkaat ja näiden katseet voivat tuntua vaivaannuttavilta.

Hyvinvointitorin sijainnin terveysasemalla toimijat kokevat sekä mielenkiintoisena ja uudenaikaisena että erilaisena toimintana. Toisaalta asiakkaiden näkökulmasta terveysasema on usein ennemminkin sairaus- kuin terveyskeskus. Hyvinvointitori ei myöskään ole välttämättä näytettyynyt riittävän houkuttelevana terveysaseman asiakkaille, jotta he olisivat siitä jatkuvasti kiinnostuneita. Lisäksi aukioloajat rajoittuvat vain virastoaikoihin. Toimijat eivät koe Hyvinvointitorin välttämättä hyötynneen kovin paljon terveyskeskuksen muista tiloista ja toiminnoista vaikka siihen periaatteessa on ollut mahdollisuuksia. Maantieteellinen sijainti Tapiolassa nähdään hyvänä, koska se on monille hyvin keskeisellä paikalla ja esimerkiksi asioinnin yhteydessä on mahdollista osallistua Hyvinvointitorin toimintaan. Ainoastaan parkkipaikkaongelma on tilan sijainnin suhteen haasteena.

”...ihmiset ku tulee terveysasemalle ne menee lääkäriin, ne menee terveydenhoitajaa tapaa, niil on niinku joku, ne ei tuu sinne hengaileen vaan ja sen takii se paikka ei ehkä toimi ihan niin ku se oltiin ajateltu et se vois se juttu toimii. Et ei kukaan lähe, et meeppä kattoon mitä terveysasemalla tänää tapahtuu...”

Opiskelija kokee Hyvinvointitorin tilan viihtyisänä, valoisana ja aukeana tilana keskeisellä paikalla. Hänen mukaansa myös osa asiakkaista ihmetteli ääneenkin tilan avoimuutta ja pohti, kuinka sellaisessa voi harjoitella. Opiskelija itse koki tilan aluksi todella avoimeksi, mutta kertoi tottuneensa siihen parin päivän jälkeen.

”...ekana ku sinne meni ni se eka päivä oli vähä sellai outoo ku se oli semmonen avoin tila, et siinä on niiku porukat odottamassa siinä niiku jonnekin näytteenottoon ja röntgeniin ja muihin, EKG:hen, näihin ni. Et siinä on, tavallaan vähän niiku, tuli vähän semmonen, tota, niiku ois jossai eläintarhassa ollu niiku esillä tavallaan, jossai akvaariorissa, et sä oot niiku siinä mut siihen tottu tosi nopeesti että, et ei se oikeen, ekan parin päivän jälkeen ni ei sitä sillai pannu edes merkille...”

Tilan hän koki esteettömäksi, koska se sijaitsi alimmassa kerroksessa eikä tilaan ollut kynnyksiä tai muita esteitä, jolloin myös rollaattoreiden kanssa tai pyörätuolilla kulkevat pääsivät helposti Hyvinvointitorille. Laitteita tilassa oli rajatusti, joten myös tyhjää tilaa jäi paljon käytettäväksi. Tilaa hyödynnettiin muun muassa tekemällä siihen tasapainorata ja hyötykäyt-

tämällä muutenkin. Huonoina asioina opiskelija näki sisääntuloväylän, joka olisi voinut olla avarampi, sekä tilan siivoamisen, joka käytännössä jäi opiskelijoiden tehtäväksi.

Asiakkaan mielestä Hyvinvointitori sopii terveysasemalle (miljööseen) niin tilallisesti kuin toimintaideankin kannalta. Tilana se on muuntautumiskykyinen ja siinä on paljon mahdollisuuksia. Tilan avoimuuden hän näkee positiivisesti, vaikka aremmat ihmiset eivät sen vuoksi välttämättä Hyvinvointitorille haluakaan tulla. Tilassa on myös sermi, jota hänen mukaansa voi tarvittaessa hyödyntää, jos haluaa rajoittaa näkyvyyttä. Hän ei ole koskaan huomannut, että kukaan häiriintyisi, kun Hyvinvointitorilla harjoitellaan. Hän ei myöskään koe, että kesällä tilan kuumuus olisi ainakaan hänelle haitaksi.

6.1.3 Kokemuksia ja näkemyksiä yhteistyöstä

Yhteistyöllä on tiedusteltu Hyvinvointitorin toimijoiden, opiskelijan sekä asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä yhteistyöstä eri tahojen välillä. Alaluokiksi näistä muodostuivat yhteistyön määrä, riittävyys ja toimivuus sekä yhteistyökumppaneiden määrä.

Hyvinvointitori-hankkeessa on ollut mukana Espoon kaupungin puolelta sekä liikuntatoimen että terveystoimen edustajat, WDC-tapahtuman puolelta projektipäällikkö ja Laurean edustajat, jotka ovat lehtoreita ja opiskelijoita. Lisäksi myöhemmässä vaiheessa HUR:n edustaja oli mukana laiteasiantuntijana. Yhteistyökumppaneiden määrä on ollut riittävä ja yhteistyö on toiminut pääsääntöisesti hyvin, mutta mukana olisi voinut olla myös kolmannen sektorin toimijoita. He kokevat Hyvinvointitori -hankkeen tuovan kaupungin eri hallintokuntia kohtaan toisiaan. Hyvinvointitori on niin uusi asia myös kaupungin työntekijöille, etteivät he välttämättä ole oivaltaneet, kuinka Hyvinvointitori voisi heihin liittyä. Kokouksia järjestettiin alussa melko tiuhaan, suunnilleen kerran kuukaudessa, ja kaikki tahot osallistuivat niihin. Jokaiselle on myös löytynyt oma vastuualue. Tosin toinen asia on se, onko kaikki aina siirtynyt käytäntöön. Laitteet, tilat ja konsepti ovat kuitenkin toteutuneet niin kuin on sovittu.

Toimijoiden haastatteluissa kävi ilmi eriäviä näkemyksiä toiminnan toteuttamisen työnjaosta ja eri toimijoiden työpanoksesta. WDC-hankkeen alussa mukana oli myös projektipäällikkö. Hänen projektiaan ei myöhemmin enää jatkettu, ja sen jälkeen Hyvinvointitori on ollut vailla selkeää johtoa. Projektipäällikön pois jäämisen jälkeen yhteistyö on ollut hieman vähäisempää. Opiskelijat ovat toimijoiden näkemyksen mukaan tehneet paljon töitä Hyvinvointitorin eteen.

”...tää on niinku Espoon kaupungin WDC-hanke ja muuta nii, ni tää Laurea on tietysti ottanu täst melkosen niinku otoksen ja sitte tää muu osio on jääny aika

paljon kaposemmaks. Et sitä tuotiinkin tosin aika paljon esiin että, et kyl niinku opiskelijat on tehny siin aika, sitä duunii...”

Opiskelija kokee yhteistyön eri toimijoiden välillä olleen aika vähäistä. Opiskelijat toimivat joka viikko kaksi tuntia yhteistyössä sekä liikuntatoimen että terveysaseman fysioterapiayksikön kanssa osallistuessaan ryhmien ohjaukseen Hyvinvointitorilla. Liikuntatoimen tasapaino- ja ulkoliikuntaryhmissä päävastuussa oli liikuntatoimen ohjaaja ja opiskelijat olivat mukana auttamassa. Opiskelijat osallistuivat myös terveysaseman fysioterapian tasapainoryhmän toimintaan. Hän näkee, että edellä mainitut tahot olisivat varmasti voineet hyödyntää Hyvinvointitoria enemmänkin, koska neljä tuntia on aika pieni osa koko viikon tuntimäärästä. Opiskelija kertoo, että kevään aikana pidettiin yksi Hyvinvointitoriin liittyvä palaveri ja toinen ennen syksyn toiminnan alkua. Syksyn palaverissa suunniteltiin toimintaa pääasiassa liikuntatoimen kanssa.

Yhteistyö oli suhteellisen vähäistä, mutta sujui opiskelijan kokemuksen mukaan todella hyvin. Opiskelija koki yhteistyön ehdottoman tarpeelliseksi, koska muiden tahojen mukana olo toi toimintaan myös vaihtelua sekä merkityksellisyyttä.

Asiakas kokee, että hänen kohdallaan yhteistyö eri tahojen kanssa on ollut riittävää. Erityisen kiitollinen hän on siitä, että opiskelijat ovat lähteneet Hyvinvointitori-hankkeeseen mukaan.

6.1.4 Kokemuksia ja näkemyksiä tietoisuudesta

Tietoisuuden suhteen Hyvinvointitorin toimijat sekä opiskelija ja asiakas toivat haastatteluissa esiin erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia. Näistä päällimmäisenä nousivat alaluokissa esiin tietoisuus, tiedotustavat, tiedotuksen laajuus ja riittävyys sekä markkinointi.

Hyvinvointitoria on markkinoitu erilaisissa Espoon tiedotuslehdissä ja -kanavissa. Hyvinvointitorilla työharjoitteluaan suorittavat opiskelijat ovat myös markkinoineet toimintaa omatoimisesti erilaisille ryhmille tekemällä ja jakamalla mainoksia. Lisäksi opiskelijat ovat pyrkineet markkinoimaan Hyvinvointitoria vieressä olevan odotustilan ihmisille kyselemällä, olisivatko nämä kiinnostuneita tutustumaan toimintaan. Tapiolan terveysaseman fysioterapian puolel-lekin on pyritty markkinoimaan, tosin ei erityisen hyvällä menestyksellä. Markkinoinnin määrää ei ole myöskään koettu riittäväksi.

Haastatteluissa tuli ilmi, että markkinointi sekä viestintä ja tietoisuuden hyödyntäminen on ollut hyvin vähäistä, jolloin kuntalaiset tietävät Hyvinvointitorista huonosti. Todennäköisesti tieto on saavuttanut ainoastaan Tapiolan alueen vanhukset sekä ihmiset, jotka ovat käyneet Tapiolan terveysasemalla ja huomanneet, että siellä tapahtuu jotain uutta. Mahdollisesti myös ”puskaradio on voinut laulaa” eli ihmiset ovat kertoneet Hyvinvointitorista eteenpäin.

Lisäksi Hyvinvointitorilla on ollut isoja mainoksia tiedottamassa sen toiminnasta sekä fysioterapiaoaston ilmoitustaululla on ollut esillä sen viikko-ohjelma.

”...puskaradio laulanut tai he on itse nähnyt sen paikalla. Mut et se niinku tavalla tai toisella se vaatii sen tänne terveysasemalle tulon että et voidaan tietää et mitä se on...”

Haastatteluissa epäiltiin, että syksyn aikana vielä terveysaseman koko henkilökunta tai välttämättä kaikki liikuntatoimenkaan sisällä eivät vielä tiedäneet Hyvinvointitorista, vaikka he olisivat olleet hyvä mainoskanava kertomaan toiminnasta. Voi myös olla, että kaikki eivät myöskään muistaneet tai osanneet markkinoida ja tuoda Hyvinvointitoria esiin.

Opiskelija koki Hyvinvointitorin yhtenä suurimpana ongelmana mainostamisen ja tiedotuksen puutteen. Ongelma oli hänen mukaansa ollut tiedossa jo keväällä, mutta asialle ei ollut tehty loppukevään ja alkusyksyn aikana mitään. Hänen näkemyksensä mukaan juuri kukaan ei tunnustanut tietävän paikasta. Hyvinvointitorille saapuneista osa oli ehkä jostain siitä kuullut tai tuli paikalle tiedustellakseen, mitä siellä tapahtuu. Opiskelija koki mainonnan olevan puutteellista vielä syksykin aikana. Hänen mielestään näkyvyyttä olisi saanut olla enemmän, etenkin heti terveysaseman pääovella. Ovella oli sekä ulkona että sisällä Hyvinvointitorin edessä aulassa esillä toiminnan aikataulut. Opiskelijan mukaan Hyvinvointitori olisi saanut olla kuitenkin vielä jotenkin selkeämmin ja isommin mainostettuna, jotta ihmiset tietäisivät sen olemassaolosta. Lisäksi mainontaa pitäisi lisätä ja laajentaa muuallekin.

Haastateltu Hyvinvointitorin asiakas sai ensimmäisen kerran kuulla Hyvinvointitorista terveysaseman fysioterapiaoastolla. Myöhemmin hän on kokenut, että ihmiset eivät välttämättä ymmärrä Hyvinvointitorin ulkopuolella olevista mainoksista, että Hyvinvointitori on siinä ja että sinne voi tulla. Lisäksi hän näkee markkinoinnin olleen hieman epäselvää, eli kuka markkinoi kenelle, mitä ja miten. Hän näkeekin, että markkinointi on jatkossa haaste, jota Hyvinvointitorin toimijoiden on tärkeä miettiä. Mainostuksessa tulisi selkeämmin tuoda esille, mihin Hyvinvointitorilla pyritään.

6.1.5 Kokemuksia ja näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä

Tässä luvussa esitetään Hyvinvointitorin toimijoiden sekä opiskelijan ja asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä. Asiakaslähtöisyydessä keskeisiksi alaluokiksi haastattelusta nousivat asiakaslähtöisyys, asiakkaan tarpeet, osallistavuus, asiakasryhmät ja opiskelijoiden rooli Hyvinvointitorilla.

Haastatteluissa tuli ilmi, että Hyvinvointitorin toiminnassa on lähdetty liikkeelle asiakasläh-
töisyydestä eli siitä, millaisia tarpeita asiakkaat kokevat heillä olevan. Hyvinvointitorin tarkoi-
tus on ollut vastata asiakkaiden tarpeisiin sekä haluun tulla ja kokeilla. Perusajatuksena on ol-
lut viedä palveluita lähelle ihmisiä ja uusiin paikkoihin, jotta saataisiin tavoitettua terveyten-
sä kannalta liian vähän liikkuvia ja kokonaan liikkumattomia espoolaisia. Eräs haastatelluista
kuitenkin koki, että toiminta on mennyt enemmän valistuksenomaisemmaksi kuin sen alun pe-
rin oli tarkoitus.

”...tää on nyt lähtenykki nimenomaan siitä et se ois niinku asiakaslähtöstä se
touhu että ne ite, ite omista tarpeista, tai ketkä kokee et sil on, niil ois niinku
tarvetta tai halua kokeilla tai tulla sinne ni, ni sit se palvelis sellaseen. Sit se
ois niinku avoin, avoin, et se ei ois, se ei oookkaa niinku terveystakeskukseen
tarpeista lähtevä se toiminta ja sen takii mä luulen et se on ihan niinku, kyllä
niinku vähän, miten mä nyt sanosin, uuttaa tuulta tuonu sinne tai vähän
oikeesti niinku asiakaslähtöisyyttä. Et se oliskin sitä terveydenhoitamista eikä
sitä sairaudenhoitamista...”

Haastateltujen mukaan Hyvinvointitorille hakeutuu vain tietyn tyyppisiä ihmisiä, koska kukaan
ei mene terveystakeskukseen hoidattamaan terveyttä vaan sairauttaan. Asiakkaat tulevat sinne
”auttakaa mua -asenteella” jolloin asiakaslähtöisyyttä on haasteellisempi toteuttaa tällaises-
sa ympäristössä. Hyvinvointitori pyrkii palvelemaan jo ennaltaehkäisevästi sen sijaan, että
sinne hakeutuisi vasta esimerkiksi kun tilanne on päässyt pahaksi. On myös ihmisiä, jotka ei-
vät halua mennä terveystakeskukseen pakotettunakaan, koska he pelkäävät esimerkiksi saavan-
sa sieltä flunssan tai jonkun muun sairauden. Terveystakeskusympäristö rajaa siis heidän laisen-
sa asiakkaat pois Hyvinvointitorin käyttäjistä. Lisäksi työssäkäyvät eivät välttämättä ehdi pai-
kalle toisin kuin ikääntyneemmät tai sellaiset, jotka eivät käy töissä. Osa Hyvinvointitorin asi-
akkaista on kuitenkin innostunut toiminnasta ja esimerkiksi lapset ovat löytäneet Xbox Kinect
-pelikonsolin ja käyttäneet sitä omatoimisesti.

Toimijoiden mukaan asiakaslähtöisyys toteutuu Hyvinvointitorilla ainakin silloin, kun opiskeli-
jat ovat paikalla. Opiskelijoita on Hyvinvointitorilla useampi samanaikaisesti ja heillä on aikaa
kuunnella asiakkaiden huolia sekä opastaa heitä alkuun. Opiskelijoiden voimavarat ovat asiak-
kaiden käytettävissä ja heiltä voi käydä kysymässä mieltä painavista asioista. Vastaavasti sel-
laisina hetkinä, kun ohjausta ei ole saatavilla, Hyvinvointitorin toiminta huomattavasti yksi-
puolistuu. Hyvinvointitori on löytänyt myös viikoittain säännöllisesti harjoittelevia asiakkaita,
jotka ovat hyvin kiitollisia tästä mahdollisuudesta. Harjoittelun maksuttomuus koetaan myös
hyvänä asiana.

Opiskelijan mukaan Hyvinvointitorilla pyritään osallistamaan sinne saapuneita ihmisiä ja toiminnassa mennään asiakkaan ehdoilla. Toiminnassa pyritään omatoimisuuteen, tosin etenkin iäkkäämpiä asiakkaita on pitänyt ohjata melko paljon muun muassa laitteiden käytössä. Hyvinvointitorilla harjoittelu tapahtuu asiakkaan omalla vastuulla ja asiakkaiden pitääkin täyttää vastuuvapauslomake, jos he jatkavat Hyvinvointitorilla harjoittelua, koska opiskelijat eivät voi olla tietoisia asiakkaiden mahdollisista terveydellisistä ongelmista.

Opiskelija kokee, että Hyvinvointitorilla käy suhteellisen vähän kävijöitä, jos vertaa siihen, kuinka paljon terveysasemalla on kävijöitä ja kuinka moni heistä vain kulkee Hyvinvointitorin ohi. Opiskelijan näkemyksen mukaan ihmisten motivointi harjoitteluun on isompi haaste kuin se, onko harjoitteluun sopivia paikkoja tarjolla. Tälläkin hetkellä Espoossa kaupunki tarjoaa kuusikymmentäkahdeksanvuotiaille ja sitä vanhemmille mahdollisuuden ilmaiseen kuntosaliharjoitteluun sekä uintiin, mutta maksuttomuus ei välttämättä ole riittävä motivointikeino liikkeelle lähtemiseksi. Osa Hyvinvointitorilla käyneistä kuitenkin on innostunut toiminnasta ja etenkin saamastaan ohjauksesta. Opiskelija kokikin, että Hyvinvointitorilla jatkuvasti tarjolla oleva ohjaus on hyvä asia ja Hyvinvointitorin valttikortti verrattuna esimerkiksi kaupungin kuntosaleihin.

Asiakas kokee Hyvinvointitorin paikkana, jossa on mahdollisuus kohdata ja nähdä ihmiset eri tavalla kuin fysioterapeutin vastaanotolla. Hänen mielestään on tärkeää, että Hyvinvointitorilla toimivat opiskelijat lähtevät liikkeelle asiakkaan tilanteesta sekä tarpeista. Asiakas näkee, että osalla asiakkaista on korkea kynnys kokeilla itse, kuinka kuntosalilaitteet toimivat. Tämän vuoksi hän pitää tärkeänä, että etenkin aluksi opiskelijat neuvovat ja näyttävät tarkasti, mitä kuntosalilaitteilla ja esimerkiksi tasapainoradalla voi tehdä, sen sijaan, että he kertoisivat vain näiden olemassaolosta. Hän kokee, että neuvonnan lisäksi opiskelijoilta saatu tuki ja kannustus ovat tärkeitä. Opiskelijat siis toimisivat tilanteessa valmentajien tapaan. Tällä tavoin asiakas uskoo ihmisten innostuvan kokeilemaan toimintaa. Tarvittaessa opiskelijoilta pitäisi löytyä myös aikaa ja kärsivällisyyttä näyttää ja neuvoa asioita uudelleen ja uudelleen.

Asiakas näkee, että Hyvinvointitorille sopii paremmin myöhemmän vaiheen opiskelijat, joilla on jo enemmän kokemusta. Asiakkaan kokemuksen mukaan näiden opiskelijoiden asenne on erilainen, he juttelevat ihmisten kanssa ja ovat eri tavalla valmiita tukemaan asiakkaita ja näyttämään asioita. Asiakas kertoo, että hänen mielestään joillain opiskelijoilla ei ole ollut täysin selvillä ajatus siitä, miksi he ovat Hyvinvointitorilla. Tämän vuoksi osa opiskelijoista on makaillut sohvilla, istunut tietokoneen ääressä tai jutellut keskenään. Asiakas näkee, että tietokoneella saa kyllä istua, jos Hyvinvointitorilla ei ole asiakkaita, mutta koko ajan pitäisi kuitenkin näyttää siltä, että on tarvittaessa valmis lähtemään asiakkaan luo. Hän mielestään Hyvinvointitorilla opiskelijan pitäisi toimia yrittäjämäisellä asenteella niin kuin pitäisi Hyvinvoin-

titoria omana firmanaan, jota koko ajan myy ja markkinoi. Hän kokeekin myöhemmän vaiheen opiskelijoiden olevan asenteellisesti pidemmällä.

Asiakas kokee, että ei ole varsinaisesti tarvinnut Hyvinvointitorilla harjoitteluun opiskelijoita paitsi Xbox Kinect -pelikonsolilla harjoittellessaan. Tuolloin hän kokee opiskelijan kannustuksen ja väliaikatietojen raportoimisen vaikuttaneen myönteisesti hänen lopputulokseensa. Hyvänä asiana asiakas näkee myös Hyvinvointitorilla vallitsevan sosiaalisuuden. Opiskelijoilla on ollut aikaa jutella ihmisten kanssa, ja asiakas näkeekin sen olevan haastavaa työtä, kun pitää miettiä, millaista tietoa asiakkaalle antaa, ja kuunnella, mitä tällä on kerrottavana.

6.1.6 Kokemuksia ja näkemyksiä välineistä

Välineistöön liittyen olemme halunneet tiedustella Hyvinvointitorin toimijoiden, opiskelijan sekä asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorilla olleista välineistä. Näistä alaluokiksi muodostuivat välineistön tarkoituksenmukaisuus, monipuolisuus, helppokäyttöisyys, hyödyntäminen ja määrä.

Hyvinvointitorilla olevat HUR:n kuntosalilaitteet ovat olleet ennestään tuttuja Hyvinvointitorin toimijoille. Jos niissä on ollut jotain teknistä vikaa, ne on saatu melko hyvin korjattua. Tämän vuoksi HUR valikoitui laitetoimittajaksi. Laitteet ovat turvallisia, helppokäyttöisiä ja hiljaisia, jonka vuoksi ne sopivat hyvin avoimeen tilaan. Sen sijaan Xbox Kinect -pelikonsolin käytössä ihmiset tarvitsevat ohjausta. Hyvinvointitorilla olevat kuntosalilaitteet ovat ala- ja keskivartaloon painottuvia. Jos ajateltaisiin monipuolisempaa harjoittelua, pitäisi huomioida myös ylävartalon. Laitteet kuitenkin sopivat Hyvinvointitorin tarkoituksiin. Opiskelijoiden ollessa poissa Hyvinvointitorilta kaikki pienet liikuntavälineet, kuten käsipainot, eivät ole käytettävissä, jolloin asiakkaat voivat hyödyntää ainoastaan isompia laitteita. Toimijoiden saaman palautteen mukaan myös asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä laitteisiin ja välineisiin. Saamansa ohjeistuksen jälkeen jotkut asiakkaat ovat innostuneet niitä käyttämään jopa niin paljon, että laitteet ovat saaneet säännöllisiä käyttäjiä.

Opiskelija koki Hyvinvointitorilla olleet HUR:n vihreät kuntosalilaitteet viihtyisän näköisiksi ja paremmin suunnitelluiksi kuin esimerkiksi joillain kuntosaleilla olevat ”mustat rautahökkelit”. Uudet, nykyaikaiset kuntosalilaitteet ovat myös hänen kokemuksensa mukaan aiempaa turvallisempia ja niihin on helppo siirtyä myös esimerkiksi pyörätuolista. Laitteet pyritään suunnittelemaan helppokäyttöisiksi, mutta teknisen puolensa vuoksi kyseisissä kuntosalilaitteissa täytyi antaa Hyvinvointitorin asiakkaille laitteiden toimintaa koskevaa ohjausta. Laiteohjauksen hän koki kuitenkin helpoksi. Teknisyys aiheutti välillä myös ongelmia ja pari Hyvinvointitorin laitteista, tasapainolauta ja kuntopyörä, temppuilivat välillä ja niiden kuntoon saamisessa meni paljon aikaa. Hyvänä asiana HUR:n kuntosalilaitteissa opiskelija näki sen, et-

tä ne toimivat sekä älykortilla että ilman sitä. Opiskelijan kokemuksen mukaan kuntosalilaitteita olisi voinut olla Hyvinvointitorilla enemmänkin.

Muista välineistä opiskelija koki erityisen hyväksi Airex-tasapainotyyny, jotka soveltuivat todella hyvin tasapainon harjoittamiseen. Kyseisiä tyynyjä oli Hyvinvointitorilla lainassa vain muutaman viikon ajan ja opiskelija olisikin toivonut, että ne olisivat voineet olla siellä pidemmän ajan. Lisäksi Hyvinvointitorilla ollut Xbox Kinect -pelikonsoli toimi hyvin ja sen käyttö oli helppo opettaa asiakkaille.

Asiakas kokee, että Hyvinvointitorin kuntosalilaitteiden valikoima antaa rajatut käyttömahdollisuudet, koska siellä ei ole varsinaista kuntosalilaitetta ylävartalon kuntouttamiseen. Hän kertoo, että opiskelijat ovat tuoneet koululta irtopainoja, mutta se ei hänen kokemuksensa mukaan vastaa tarpeeseen. Asiakas kuitenkin näkee, että kuntosalit ovat erikseen eli Hyvinvointitori ei pidä olla liian laitekeskeinen. Kuntosalilaitteiden ja muiden kuntovälineiden tarjonta riittääkin hänen kokemuksensa mukaan perusharjoitteluun. Asiakas kokee erityisesti Xbox Kinect -pelikonsolin hyvänä ja monipuolisena laitteena. Hän onkin saanut sen avulla parannettua huomattavasti omaa koordinaatiokykyään, koska sillä harjoitellessa on reagoitava nopeasti.

6.2 Kehitysehdotuksia Hyvinvointitorin kehittämiseksi

Tässä luvussa esitetään tulokset toiseen tutkimuskysymykseen: Miten Hyvinvointitoria voisi kehittää sen tavoitteiden ja käytössä olevien resurssien kannalta?. Tulokset on esitetty pääasiassa yhdistäen kaikkien tahojen kehitysideoita tuoden vain tarvittaessa esiin onko kehitys-idean esittänyt toimija, opiskelija vai asiakas.

Haastatteluissa tuli esiin useita erilaisia kehitysideoita. Toimijat kaipaavat Hyvinvointitorin hankkeelle selkeää johtajaa, esimerkiksi joku terveysasemalta voisi koordinoida toimintaa, ja työryhmän nimeämistä. Hanke tarvitsisi myös aktiivista seuranta säännöllisin väliajoin. Toimijat voisivat keskustella yhdessä erilaisista tilanteista Hyvinvointitorilla sekä arvioida, onko päästy asetettuihin tavoitteisiin ja saatu edistettyä terveyttä. Toiminnan kehittämiseksi tarvittaisiin myös lisää resursseja, erityisesti rahoitusta.

Yhteistyötä voisi haastateltujen mukaan lisätä kutsumalla esimerkiksi erilaisia asiantuntijoita sekä kolmannen sektorin puolelta järjestöjä mukaan toimintaan. Lisäksi Tapiolan terveysaseman työntekijät voisivat tuoda omaa työtään esille Hyvinvointitorilla. Vastaavasti Hyvinvointitorin ohjaajat voisivat laajentaa omaa toimintaansa myös menemällä esimerkiksi läheisiin vanhainkoteihin tai kouluihin ohjaamaan toimintaa tai vaihtoehtoisesti näistä voisi tulla ryhmiä Hyvinvointitorille. Yhteistyötä voisi lisätä myös terveysaseman henkilökunnan ja opiskeli-

joiden välillä. Hyvinvointitorin ja terveysaseman toimintoja voisi myös liittää enemmän yhteen, jolloin niitä ei koettaisi erillisiksi palveluiksi, vaan Hyvinvointitori olisi osa Espoon kaupungin terveydenhuoltoa ja terveysaseman palvelukokonaisuutta.

Kehitysideoina toimintaympäristön suhteen haastatellut esittivät, että Hyvinvointitoria tulisi muokata houkuttelevammaksi kokonaisilmeeltään ja sinne tulisi saada myös lisää mahdollisuuksia tilan rajaamiseen sekä yksityisyyden lisäämiseen. Lisäksi haastatellut toivoivat, että Hyvinvointitori voisi toimia myös opiskelijoiden harjoitteluajkojen ulkopuolella, mikä lisäisi asiakkaiden käyttömahdollisuuksia. Osa haastatelluista voisikin siirtää Hyvinvointitori-toimintamallin myös kokonaan toisenlaiseen toimintaympäristöön, esimerkiksi kirjastoon tai kauppakeskukseen. Osan Hyvinvointitorin toiminnoista voisi haastateltujen mukaan kokeilla siirtää myös verkkoon, jolloin saisi mukaan enemmän interaktiivista toimintaa. Lisäksi ohjausta voisi toteuttaa web-kameran välityksellä. Maksuttoman toiminnan lisäksi Hyvinvointitorilla voisi olla myös maksullista toimintaa, jolloin mahdollisia kuluja saataisiin osittain korvattua. Jatkossa toimintaa voisi monipuolistaa jatkamalla kokeilevaa ja uudenlaisia toimintamalleja kehittävää linjaa huomioimalla kuitenkin tieteellisen tiedon ja kokemuksen osana kehittämistä.

Haastateltavat mainitsivat myös muutamia kehitysideoita sekä asioita, jotka olisi voinut tehdä toisin ja jotka olisi hyvä huomioida myöhemmin Hyvinvointitorin toimintaa kehitettäessä. Hankkeen alkuvaiheessa olisi voinut markkinoida Hyvinvointitoria enemmän Espoon kaupungin sosiaali- ja terveysalan henkilökunnalle, jolloin he olisivat voineet puolestaan mainostaa Hyvinvointitoria omille asiakkailleen. Aptekeissa näkyvät mainokset voisivat myös olla hyvä väylä tiedottaa toiminnasta. Tiedottaminen esimerkiksi Länsiväylä-lehdessä voisi tavoittaa useampia, etenkin ikääntyneitä ihmisiä, jotka eivät välttämättä etsi tietoa Internetistä. Hyvinvointitorilla tai terveysaseman aulassa voisi myös esimerkiksi videotykin kautta näyttää Hyvinvointitoriin liittyvää informaatiota. Hyvinvointitorilla voisi selkeämmin näkyä myös vaikka logoin Hyvinvointitori-hankkeen eri toimijat. Lisäksi yhtenäinen yleisilme niin mainonnan kuin toimintaympäristönkin suhteen toisi sekä näkyvyyttä että houkuttelevuutta. Hyvinvointitorilla toimivilla opiskelijoilla voisi olla esimerkiksi keskenään samanlaiset collegetakit. Suuremman näkyvyyden aikaansaamiseksi tarvittaisiin myös suurempia voimavaroja.

Kehitysehdotuksena välineistön suhteen tuli esiin, että hyväksi koettuja Airex-tasapainotyyynyjä voisi hankkia pysyvästi Hyvinvointitorin välinevalikoimaan. Lisäksi ylävartalon harjoittamiseen tarkoitettulle kuntosalilaitteelle tai taljalle oli paljon kysyntää niin toimijoiden kuin asiakkaidenkin puolelta. Kuntosalilaittevalikoimaan voisi lisätä myös juoksu- tai kävelymaton tai soutulaitteen. Jo olemassa olevan kuntopyörän käyttöä voisi monipuolistaa sykeväiden lainaamisella asiakkaille, jolloin nämä voisivat tarkastella omaa sykettään kuntopyörän sykemittarista.

7 Yhteenveto ja johtopäätökset tuloksista

Tästä luvusta löytyy yhteenveto ja johtopäätökset tuloksista. Esitettävät asiat käydään läpi teemahaastattelussa käytettyjen kuuden teeman mukaan. Johtopäätökset ovat johdettu tulosten pohjalta. Omia kehitysideoita sekä pohdintaa tuloksista ja johtopäätöksistä on esitetty luvussa 9 Pohdinta.

7.1 Kokemus

Haastatteluun osallistuneet kokevat Hyvinvointitorin toiminta-ajatuksen uudenaikaisena ja kokeilevana fysioterapian muotona, joka toimii matalankynnyksen palveluna julkisessa ja kaikille avoimessa tilassa ikään kuin kotitoiminnan ja terveydenhoidon välimuotona. Vastaavaa palvelua haastatellut eivät ole kuulleet olevan muualla ja he näkevät sille olevan tarvetta ja kysyntää.

Hyvinvointitorin tavoitteena on ollut terveyden edistäminen, mikä oli joillekin haastatelluista hieman epäselvää, eikä siihen myöskään kaikkien mielestä ole päästy. Osa vastaajista koki tavoitteen kuitenkin toteutuneen jossain määrin, vaikka tässä vaiheessa toiminnan konkreettista vaikutusta ei voida vielä tietää, kun on kyse laajasta hyvinvointiin liittyvästä asiasta. Tavoitteiden epäselvyys johtunee siitä, että hankkeen sisäinen tiedotus ei ole ollut riittävää, minkä vuoksi sitä olisikin hyvä lisätä. Lisäksi toimintaa ja tavoitteisiin pääsyä tulisi seurata aktiivisesti jatkossa.

Hyvinvointitorin toimintaa haastateltavat pitivät pääosin hyvänä, sillä se on ilmaista ja paikalla on saatavilla muun muassa asiantuntevaa ohjausta, mikä mahdollistaa asiakkaille myös sosiaalisen kontaktin. Hyvinvointitorilla on ollut mahdollisuus kokeilla ja kehittää erilaisia ennaltaehkäiseviä ja kuntoutusta edistäviä toimintamuotoja, jotka ovat tuoneet asiakkaille terveyttä ja mielihyvää. Lisäksi toimintaan ei ole tarvinnut sitoutua. Samalla haastatellut kuitenkin kokevat Hyvinvointitorilla olevan suhteellisen paljon tyhjäkäyntiä, mikä johtuu varmankin ihmisten epätietoisuudesta ja hankkeen selkeän johtajan puutteesta. Hyvinvointitorin toiminnassa näkyy haastateltujen mielestä myös se, ettei siihen ole panostettu juuri rahallisesti. Lisäksi toiminnan tuottajista kaikki eivät ole voineet muiden työtehtäviensä vuoksi osallistua hankkeeseen täysipäiväisesti. Haastateltujen mielestä osa toiminnasta voisi olla maksullista, jos hinnat olisivat kohtuullisia ja asiakkaat saisivat rahoilleen vastinetta. Näin voitaisiin myös kattaa osa Hyvinvointitorin kuluista.

7.2 Toimintaympäristö

Hyvinvointitorin toimintaympäristönä ja tilana haastatellut kokevat hyväksi, avoimeksi, esteettömäksi sekä riittävän tilavaksi, mutta sitä voisi heidän mielestään muokata houkuttelevammaksi. Lisäksi tulisi saada lisää mahdollisuuksia tilan rajaamiseen ja yksityisyyden lisäämiseen. Sijaintia Tapiolassa he pitivät pääosin hyvänä lukuun ottamatta parkkipaikkojen puutetta. Osa haastatelluista kyseenalaisti hieman Hyvinvointitorin toimimisen terveysasemalla, koska suuri osa ihmisistä ei välttämättä halua tulla terveysasemalle terveenä, mikä osaltaan on voinut laskea Hyvinvointitorin houkuttelevuutta. Lisäksi Hyvinvointitorin aukioloaajojen rajoittuminen opiskelijoiden harjoitteluaikeisiin ja terveysaseman aukioloaikoihin sekä tilan avoimuus nähtiin tekijöinä, jotka voivat rajoittaa joidenkin asiakasryhmien osallistumista. Haastatellut kokevat myös ettei Hyvinvointitori ole hyötynyt erityisen paljon terveysaseman muista tiloista ja palveluista, vaikka siihen olisi mahdollisuuksia. Osa haastatelluista voisikin kokeilla Hyvinvointitorin siirtoa kokonaan toisenlaiseen toimintaympäristöön esimerkiksi kirjastoon tai kauppakeskukseen. Osaa toiminnoista voisi haastateltujen mukaan myös kokeilla siirtää verkkoon, jolloin saataisiin enemmän interaktiivista toimintaa.

7.3 Yhteistyö

Hyvinvointitorin yhteistyökumppaneiden määrän haastatellut kokevat riittävänä muuten, mutta kaupungin omia toimijoita ja kolmatta sektoria, kuten järjestöjä, he olisivat kaivanneet mukaan toimintaan. Osa haastatelluista koki, että Laurea ja opiskelijat ovat tehneet hieman enemmän töitä suhteessa Espoon kaupunkiin, vaikka kyseessä oli yhteinen hanke. Haastatellut tosin vaikuttivat hieman ristiriitaisilta sen suhteen, kenen hanke oli kyseessä, mikä kertoo varmasti riittämättömästä hankkeen johtamisesta. Haastatellut näkivätkin kehitysideana työryhmän perustamisen ja selkeän johtajan nimeämisen toiminnan organisoimiseksi. Lisäksi kehitysideana he pohtivat, että Hyvinvointitorin toimintaa voisi laajentaa myös terveysaseman ulkopuolelle.

Yhteistyön haastatellut kokivat kuitenkin toimineen hyvin ja olleen tarpeellista kaikilla tasoilla, mutta sen määrästä ja riittävydestä he ovat hieman eri mieltä. Heidän mukaansa Hyvinvointitoriin liittyvissä kokouksissa jokaiselle on löytynyt oma vastuualueensa, mutta päätösten siirtymisestä käytännön tasolle he eivät ole täysin vakuuttuneita. Hyvinvointitorin he näkevät lähentäneen kaupungin eri hallintokuntia, mutta he olisivat kaivanneet hieman enemmän tukea hankkeelle johtopuolelta. Hyvinvointitoriin liittyvien päätösten siirtymistä käytännön toimintaan onkin saattanut hankaloittaa juuri se, että usein kokouksissa saattavat istua henkilöt, jotka eivät itse ole mukana käytännön toiminnassa. Käytännön toiminnassa yhteiset asiat on kuitenkin saatu sovittua hyvin ja yhteistyö on ollut mutkatonta esimerkiksi ryhmien toiminnassa. Yhteisiä toimintoja opiskelijoiden ja terveysaseman henkilökunnan kanssa voisi kui-

tenkin heidän mielestään olla enemmän jatkossa. Lisäksi he ehdottivat jonkinlaista Hyvinvointitorin ja terveysaseman yhteenliittämistä niin, että niitä ei enää koettaisi erillisiksi palveluiksi ja toimijoiksi, vaan Hyvinvointitori olisi osa Espoon kaupungin terveydenhuoltoa.

7.4 Tietoisuus

Hyvinvointitoria on markkinoitu erilaisissa Espoon tiedotuslehdissä ja kanavissa. Siitä on myös ollut mainoksia muun muassa Tapiolan terveysaseman ulkopuolella, Hyvinvointitorin edustalla sekä fysioterapiaosaston ilmoitustaululla. Lisäksi opiskelijat ovat jakaneet valmistamiaan mainoksia erilaisille ryhmille sekä kertoneet Hyvinvointitorin toiminnasta viereiseen laboratorioon jonottaville ihmisille. Tieto Hyvinvointitorista on mahdollisesti kulkenut myös siellä käyneiden ihmisten kautta heidän tuttavilleen.

Kaikki haastateltavat totesivat mainostamisen Hyvinvointitorista olleen riittämätöntä. Tämän vuoksi ihmiset eivät ole olleet tietoisia Hyvinvointitorista ja sen toiminnasta ja Hyvinvointitorin toimijat ovat kokeneet suunnittelun ja toiminnan valuneen osittain hukkaan. Lisäksi tuloksissa tuli esille, että välttämättä koko Tapiolan terveysaseman henkilökunta eikä liikuntatoimenkaan sisällä kaikki olleet vielä tietoisia Hyvinvointitorista tai muistaneet tai osanneet markkinoida sitä. Tiedottamista olisikin hyvä yhtenäistää ja lisätä hyödyntäen eri viestintäväyliä, kuten lehtimainontaa ja yhtenäisiä työasuja. Suuremman näkyvyyden aikaansaamiseksi tarvittaisiin myös suurempia voimavaroja.

7.5 Asiakslähtöisyys

Hyvinvointitorin toiminnassa on lähdetty liikkeelle asiakslähtöisyydestä ja asiakkaiden osallistamisesta. Tarkoituksena on vastata asiakkaan tarpeisiin sekä haluun tutustua terveyden edistämiseen ja kokeilla liikkumista erilaisessa toimintaympäristössä. Hyvinvointitorilla asioihin pyritään vaikuttamaan jo ennaltaehkäisevässä vaiheessa ja osallistamaan asiakkaita hyödyntämään Hyvinvointitorin mahdollisuuksia yhä omatoimisemmin.

Hyvinvointitorin ajatuksena on ollut tuoda uudenlaista palvelumuotoa lähelle ihmisiä, jolloin se olisi myös helpommin liian vähän liikkuvien espoolaisten saavutettavissa. Sinne kuitenkin hakeutuu ensisijaisesti vain tietyn tyyppisiä asiakkaita, mikä johtuu muun muassa Hyvinvointitorin sijainnista, terveysaseman toimintaympäristöstä ja aukioloajoista. Terveysasemalle hakeutuu pääasiassa ihmisiä, jotka kaipaavat apua lääkäriltä eikä heidän sen hetkinen terveydentilansa välttämättä salli harjoittelua Hyvinvointitorilla tai mielenkiinto sillä hetkellä riitä tutustumaan Hyvinvointitorin toimintaan. Ympäristönä terveysasema onkin suhteellisen haasteellinen asiakslähtöisen toiminnan toteuttamiseen.

Opiskelijoiden rooli ja läsnäolo Hyvinvointitorilla on koettu merkittäväksi etenkin asiakasläh- töisyyden kannalta. He ovat myös pyrkineet kasvattamaan Hyvinvointitorin asiakasmäärää mainostamalla toimintaa muun muassa viereiseen laboratorioon jonottaville ihmisille. Hyvin- vointitorin ilmaisuus ja lähes jatkuvasti saatavilla oleva ohjaus sekä kannustus ovat koettu Hyvinvointitorin vahvuuksiksi. Osa Hyvinvointitorin asiakkaista on myös innostunut käymään Hyvinvointitorilla säännöllisesti tai uskaltanut helpommin muualle harjoittelemaan.

Tärkeää olisi, että opiskelijat toimisivat Hyvinvointitorilla yrittäjämäisellä asenteella kuin ko- ko ajan omaa firmaa myyden ja markkinoiden. Hyvinvointitorilla ohjauksen ja neuvonnan li- säksi opiskelijoilla on suuri työ asiakkaiden motivoinnissa, jotta heidät saataisiin liikkumaan ja innostumaan toiminnasta. Haastatteluissa tuli ilmi, että jatkossa palvelun toivottaisiin olevan toiminnaltaan monipuolisempaa ja vähemmän valistuksenomaista, jollaiseksi toiminta nyt on osittain mennyt.

7.6 Välineet

Hyvinvointitorille valittujen laitteiden on toiminnan myötä todettu sopivan sen tarkoituksiin ja olevan riittäviä perusharjoittelun toteuttamiseen. Laitteet on koettu turallisiksi ja help- pokäyttöisiksi sekä hiljaisuutensa vuoksi hyvin avoimeen tilaan sopiviksi. Lisäksi kuntosalilait- teisiin on helppo siirtyä myös pyörätuolista ja niitä voi käyttää älykorttijärjestelmän vuoksi joko älykortilla tai ilman. Harmilliseksi on kuitenkin todettu se, että kuntosalilaitteet ovat ala- ja keskivartalon harjoittamiseen keskittyviä, minkä vuoksi Hyvinvointitorille olisikin hyvä saada ylävartalon harjoittamiseen tarkoitettu kuntosalilaitte. Lisäksi välineistöä voisi monipuo- listaa vielä esimerkiksi tasapainotyynyillä tai joillakin uusilla kuntosalilaitteilla. Muista Hyvin- vointitorilla olleista välineistä erityisen hyväksi koettiin muun muassa Xbox Kinect - pelikonsoli, koska se on uudenlainen ja monipuolinen tapa liikkua.

8 Pohdinta

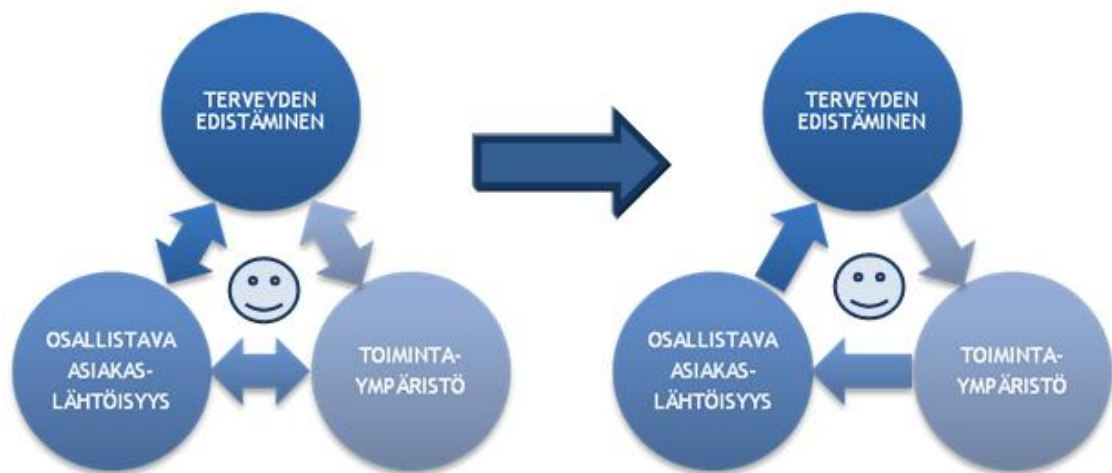
Opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida Hyvinvointitorin toimintaa syksyllä 2012 ja pohtia, miten sitä voisi kehittää tulevaisuudessa. Tavoitteena on edistää Hyvinvointitori- toimintamallin kehitystä ja pohtia sen tulevaisuutta, jonka pohjalta tutkimuskysymykset oli- vat:

1. Minkälaisia kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorista on Espoon kaupungin liikunta- ja terveystoimen edustajilla, Laurean edustajalla sekä opiskelijalla ja asiakkaalla?
2. Miten Hyvinvointitoria voisi kehittää sen tavoitteiden ja käytössä olevien resurssien kannalta?

Koemme tulosten vastaavan tutkimuskysymyksiimme, koska jokainen haastateltava kertoi meille sekä kokemuksiaan ja näkemyksiään Hyvinvointitorista että kehitysideoita mahdollisesti jatkuvaa toimintaa ajatellen. Opinnäytetyössämme tulokset on esitelty laajasti, jotta ne tuottaisivat oikeasti lisäarvoa erityisesti Hyvinvointitorilla syksyllä 2012 toimineille sekä auttaisivat heitä kehittämään Hyvinvointitoria ja sen toimintaa jatkossakin. Tällä menettelyllä tarkoituksenamme ei ole nostaa mitään tahoja erityisesti tarkkailunalaiseksi, vaan pikemminkin tuottaa toimijoille rehellistä tietoa ja apua käytännön työhön sekä selventää toimijatahojen ajatuksia toisilleen. Haastatteluista kävikin ilmi, että he kokivat tai näkivät joitain asioita ristiriitaisesti suhteessa toisiinsa.

Olemme käyttäneet omaa pohdintaamme opinnäytetyömme tavoitteen saavuttamiseksi ja pohtineet Hyvinvointitorin kehittämistä. Aineistona olemme käyttäneet opinnäytetyömme tuloksia sekä hyödyntäneet omaa havainnointiamme käydessämme Hyvinvointitorilla. Omia kehitysideoitamme esittelemme luvussa 9.1 Näkemyksiä Hyvinvointitorin kehittämiseksi sekä sen alakappaleissa. Lisäksi Pohdinnan muissa kappaleissa käsittelemme opinnäytetyötutkimuksen laadun kannalta tärkeitä asioita, kuten tutkimuseettisiä kysymyksiä, luotettavuutta sekä tulosten vertailua aiempiin tutkimuksiin ja merkitystä omalle tieteenalalle.

8.1 Näkemyksiämme Hyvinvointitorin kehittämiseksi



Kuvio 2. Kehämallikaaviot Hyvinvointitorin asiakkaan motiiveista osallistua Hyvinvointitorin toimintaan. Vasemmalla kehämalli Hyvinvointitorin asiakkaan keskeisistä motiiveista hyödyntää Hyvinvointitorin palveluita syksyllä 2012. Oikealla ideaalimalli, johon tulevaisuudessa tulisi pyrkiä.

Terveystenhoito ja fysioterapia ovat toimineet aina pääasiassa samalla kaavalla: asiakas kokee itsensä sairaaksi tai hänelle on tullut esimerkiksi jokin työkykyä haittaava vamma, jonka vuoksi hän hakeutuu hoitoon tavoitteenaan tulla taas terveeksi tai saada työkykynsä takaisin.

Tarve fysioterapialle on siis esimerkiksi jo olemassa oleva vamma, ei niinkään tulevien vammojen ennaltaehkäisy. Käynnissä olevan Terveys 2015 -kansanterveysohjelman tavoitteena on kaikkien väestöryhmien hyvinvoinnin ja terveyden lisääntyminen, terveyserojen kaventuminen, kuolleisuuden alentuminen, työkyvyn nouseminen ja vanhusten toimintakyvyn paraneminen. Ohjelman tavoitteiden saavuttaminen edellyttää kuitenkin, että oma terveys otetaan omia valintoja ohjaavaksi periaatteeksi niin yksilön omassa toiminnassa kuin kuntien, valtion ja yksityissektorinkin tehtäväalueilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2013a.) Lisäksi väestön ikääntyessä ja sen myötä työikäisten vähentyessä haaste palvelujen laadukkaaseen ja tasarvoiseen tuottamiseen kasvaa, mikä aiheuttaa myös rahoituksellisia haasteita. Tämä johtanee käynnissä olevan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksen myötä nykyistä suurempiin palvelukokonaisuuksiin ja siirtää painopistettä enemmän ennaltaehkäiseviin ja oikea-aikaisiin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2013b.) Näiden myötä myös fysioterapian painopisteen tulisi tulevaisuudessa siirtyä enemmän juuri ennaltaehkäisevien palveluiden tuottamiseen. Hyvinvointitorin hanke voidaan nähdä tässä edelläkävijänä jo nyt. Syksyllä 2012 Hyvinvointitorin toimintaan osallistumisen motiivi on asiakkaiden näkökulmasta voinut olla kuitenkin mikä tahansa vasemman puoleisen kehämallin osa-alueista (Kuvio 2), eikä tarve oman terveyden edistämiseen välttämättä ole ollut päätekijänä Hyvinvointitorille tulemiseen. Asiakas on siis voinut tulla Hyvinvointitorin toimintaan mukaan mistä tahansa kehämallin osa-alueista ja toimia siellä kumpaan tahansa kuvion suuntaan mielivaltaisesti ilman selkeää tavoitetta. Tämän vuoksi kuvion nuolet ovat kaksisuuntaisia. Tällaisenaan kehämalli mahdollistaa sen, että asiakas esimerkiksi tutustuu toimintaan ja saa kannustusta, mutta se ei välttämättä vielä johda hänen terveytensä kannalta muutoksiin. Hyvinvointitorin päätavoite on terveyden edistäminen, jonka vuoksi kehämallin osa-alueiden tulisi olla toisiaan tukevia, jotta asiakas saisi kokemuksen jokaisesta osa-alueesta sekä kokonaisvaltaisen kokemuksen Hyvinvointitorista sekä sen hyödyistä, kuten kuvion oikeanpuoleisessa kehämallissa.

Ennalta ehkäisevien palveluiden käytön hyödyntäminen ja lisääntyminen edellyttää väestön parempaa valvettavuutta omasta terveydestään ja toimintakyvystään huolehtimiseen. Terveydenhuollossa yleisen ”auta minua” -asiakastyypin tulisi tulevaisuudessa olla vähemmistönä ja ”kiinnostunut tiedon etsijä” -asiakastyyppejä edustavat enemmistönä. Tulevaisuudessa Hyvinvointitorin ideaalitalanne olisikin se, että asiakkaat tulisivat sinne tarpeesta oman terveytensä edistämiseen ja saisivat tarvitsemansa tuen sekä ohjauksen omaan tekemiseensä, kuten oikeanpuoleisessa kehämallissa on kuvattu (Kuvio 2). Kuvion nuolet ovat tässä muuttuneet yksisuuntaisiksi ja alkavat terveyden edistämisestä, koska ideaalitalanteessa sen tulisi olla pääasiallinen motiivi osallistua Hyvinvointitorin toimintaan. Tällöin asiakkaalla olisi selkeä tavoite, joka määrittäisi hänen osallistumistaan Hyvinvointitorin toimintaan ja toimijoiden olisi helpompaa tukea häntä sen saavuttamisessa. Tämä on perusteltua ja tärkeää, koska Hyvinvointitorin on tarkoitus edistää terveyttä, ei vain tarjota ilmaisia virikkeitä.

Perinteiseksi käsitetystä fysioterapiasta Hyvinvointitori erottuisi myös tulevaisuudessa samalla tavalla kuin nyt: palvelu on ilmaista, sinne ei tarvitse erillistä lähetettä ja asiakas voi tulla sinne milloin haluaa. Perinteinen fysioterapia ja Hyvinvointitorin toimintamuodot ovat kuitenkin hyvin erilaisia, eikä niitä voi suoraan vertailla toisiinsa, koska tällaisenaan Hyvinvointitori ei voi perinteistä fysioterapiaa korvata, eikä se ole tarkoituskaan. Hyvinvointitori voi palvella suurempaa osaa väestöstä nopeammin kuin perinteinen fysioterapia. Sen heikkoutena on kuitenkin riski yksilöllisen palvelun puutteesta etenkin jos asiakasmäärät ovat suuria. Hyvinvointitorin tapaisen toiminnan pitäisikin mielestämme tulevaisuudessa pyrkiä toimimaan perinteisen fysioterapian lisänä ja tukena, jotta voitaisiin paremmin edistää ja parantaa kansanterveyttä. Tällä tavoin saataisiin todennäköisesti myös laskettua terveydenhuollon kustannuksia.

Hyvinvointitorin toimintaa on tarpeellista jatkossa vielä kehittää, jotta voitaisiin päästä oikeanpuoleiseen kehämallin kuvaamaan tilanteeseen (Kuvio 2). Hyvinvointitorin toiminnan ja sen kehittämiskohteiden tarkastelun tukena voidaan käyttää esimerkiksi SWOT-analyysissä käytettävää nelikenttämenetelmää (Liite 5), jota olemme hyödyntäneetkin luvussa 9.1.1 Hyvinvointitorin heikkouksista vahvuuksiksi ja 9.1.2 Hyvinvointitorin uhkista mahdollisuuksiksi. Paneudumme näissä kappaleissa lähinnä Hyvinvointitorin heikkouksiin ja uhkiin, koska niiden muuttaminen vahvuuksiksi ja mahdollisuuksiksi on Hyvinvointitorin toiminnan ja kehittymisen kannalta mielestämme ensiarvoisen tärkeää.

Hyvinvointitorin sisäisessä toiminnassa olisi tärkeää huomioida ja hyödyntää jo olemassa olevia vahvuuksia. On kuitenkin hyvä tiedostaa vaara siitä, että vahvuudet voivat muuttua myös heikkouksiksi. Näkisimme esimerkiksi, että selkeänä vahvuutena oleva yhteistyö voi kääntyä heikkoudeksi, jos tapaamisia on liian usein ja se alkaa kuormittaa toimijoita liikaa, minkä vuoksi he alkavat vältellä tapaamisiin osallistumista. Hyvinvointitorin ulkoisessa toiminnassa ja sen kehittämisessä olisi tärkeää hyödyntää myös olemassa olevia mahdollisuuksia, kuten toimintaympäristön sijaintia Tapiolan terveysasemalla tai Hyvinvointitorin toiminta-ajatusta, joka on siirrettävissä myös muualle. Toiminnan jatkumisen ja tarkoituksenmukaisuuden kannalta oleellista olisikin Hyvinvointitorin tämänhetkisten heikkouksien ja uhkien tiedostaminen ja niiden kääntäminen vahvuuksiksi ja mahdollisuuksiksi.

8.1.1 Hyvinvointitorin heikkouksista vahvuuksiksi

Tällä hetkellä Hyvinvointitorin suurimmat vahvuudet ja heikkoudet ovat sen toiminta-ajatus ja tavoite: se on uudenlainen ja tavoittelee tärkeää asiaa, mutta samalla toiminta-ajatus on niin uusi, ettei sitä välttämättä osata hyödyntää niin hyvin kuin olisi mahdollista ja tavoitteet ovat jääneet epämääräisiksi toimijoiden näkökulmasta. Tähän suurin syy on luultavasti se, ettei toiminnalla ole selkeää johtajaa ja projektiryhmää, minkä seurauksena resurssit toiminnan tekemiseen ovat vielä riittämättömät. Vahvuutena on kuitenkin se, että Hyvinvointitorin

toimijat ovat itse osallistuneet Hyvinvointitorin toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hyvinvointitorin toiminnassa ja sen suunnittelussa ei ole vielä mukana esimerkiksi kolmatta sektoria, joka toisi toiminnalle lisää osaamista ja resursseja. Hyvinvointitorin vahvuutena on lisäksi se, että sen kaltaiselle toiminnalle on tarvetta.

Haastatteluissa tuli ilmi, että yhteistyötä eri toimijoiden kanssa on ollut muun muassa satunnaisten palaverien muodossa, mutta se on voinut jäädä pinnalliseksi, koska vaikuttaa siltä, että toimijoiden omat odotukset Hyvinvointitorin toimintaa sekä toisten toimijoiden panostusta kohtaan eivät kohtaa. Vastaavasti toimijat eivät välttämättä panosta tai pysty panostamaan Hyvinvointitorin toimintaan niin paljon kuin se tavoitteiden saavuttamiseksi vaatisi. Toimijat luottavat ehkä liikaa myös siihen, että opiskelijat tekevät paljon Hyvinvointitorin eteen. Opiskelijoilla ei kuitenkaan ole työharjoittelupaikallaan ohjaajaa, jolta he voisivat saada tarvitsemansa tuen kantaessaan suurta vastuuta Hyvinvointitorin toiminnan ylläpitämisestä. Tärkeää olisikin panostaa myös opiskelijoihin ja antaa heille monipuolisesti tukea muun muassa asiakkaiden ohjaamisessa ja toiminnan kehittämisessä, jotta he hyötyisivät työharjoittelujaksostaan ja asiakkaat saisivat vielä laadukkaampaa ja monipuolisempaa ohjausta. Opiskelijoille olisi hyvä myös korostaa heidän toimintansa tärkeyttä Hyvinvointitorilla, koska he ovat Hyvinvointitorille eräänlaisia jatkuvasti esillä olevia käyntikortteja.

Hyvinvointitorin toiminnalle ei ole määritelty budjettia, mikä rajoittaa toimintaa ja sen laajentamista. Tämän vuoksi Hyvinvointitori ei mahdollista sponsorointia yrityksiltä tai muilta toimijoilta, mikä toisi toimintaan monipuolisuutta ja lisäarvoa sekä lisäisi asiakkaiden kiinnostusta palvelua kohtaan. Budjetin puuttuminen heijastuu myös käytössä olevaan välineistöön. Tämänhetkinen välineistö on mahdollistunut muun muassa leasing-sopimuksella HUR-kuntosalilaitteiden valmistajan kanssa sekä lainaamalla välineitä Hyvinvointitorille. Välineet ovat ominaisuuksiltaan hyvät perusharjoitteluun, vaikka ylävartalon harjoittamiseen soveltuvia välineitä vielä puuttuu. Lainassa olevat välineet eivät ole aina saatavilla, joten jatkuvan monipuolisen toiminnan varmistamiseksi olisikin tärkeää, että Hyvinvointitorille saataisiin omat välineet.

Hyvinvointitorin sijainti Tapiolassa lähellä ihmisiä ja muita palveluita on vahvuus, jota pitäisi osata hyödyntää paremmin. Tällä hetkellä toiminta tavoittaa pääasiassa tapiolalaisia, joten mainostusta pitäisi suunnata tehokkaasti myös muille alueille. Varsinaisesti sijainti terveysasemalla ei ole tuottanut toiminnalle juurikaan lisäarvoa, lukuun ottamatta fysioterapiaosaston ryhmätoimintaa, koska Hyvinvointitori ei ole hyötynyt terveysaseman muista tiloista ja palveluista. Toiminnasta ei selkeästi ole myöskään tiedotettu riittävästi terveysaseman henkilökunnalle, minkä vuoksi he eivät käytä hyväkseen mahdollisuutta hyödyntää Hyvinvointitorin toimintaa oman työnsä tueksi eikä Hyvinvointitoria ja terveysasemaa mielletä tällä hetkellä toisiaan tukeviksi palveluiksi. Esimerkiksi terveysasemalla jo toimivan omahoitopisteen voisi

siirtää Hyvinvointitorin yhteyteen, jolloin terveysaseman palvelu sekä Hyvinvointitorin toiminta integroituisivat luonnollisesti yhteen. Sijainti terveysasemalla rajoittaa lisäksi aukioloajat vain virastoaikoihin, minkä vuoksi työssäkäyvien tai opiskelevien on lähes mahdotonta käyttää Hyvinvointitorin palveluita. Tulevaisuudessa voisikin harkita Hyvinvointitorin tai sen toimintamallin siirtämistä toisenlaiseen toimintaympäristöön, esimerkiksi kauppakeskukseen, jolloin aukioloajat olisivat virastoaikoja laajemmat ja toimintaa voisi järjestää myös viikonloppuisin. Tällöin toimintaan osallistuminen olisi mahdollista useammille asiakasryhmille ja uusi ympäristö voisi vaikuttaa myös toiminnan sisältöön positiivisesti. Lisäksi kauppakeskus on luonnollisempi ympäristö viettää vapaa-aikaa kuin terveysasema. Vapaa-aikanaan ihmisillä on todennäköisemmin aikaa tutustua uudenlaiseen toimintaan. Tutustumisen helppoutta lisäävät varmaan myös Hyvinvointitorin tämänhetkisetkin vahvuudet eli matalakynnyksisyys, toiminnan maksuttomuus ja toimintaan osallistuminen ilman sitoutumispakkoa.

Hyvinvointitori sijaitsee terveysasemalla keskeisellä paikalla näkyvillä ja avoimessa tilassa. Toimintaympäristönä tila on kuitenkin hieman epäkäytännöllinen, koska sitä on vaikea rajata, eikä siellä saa tehdä kiinteitä muutostöitä toiminnan tarpeiden mukaan, esimerkiksi kiinnittämällä puolapuita seinään. Lisäksi tilan lämpötilaa tai ilmanvaihtoa ei pysty säätelemään itse, vaikka nämä ovat merkittäviä tekijöitä, kun tilassa harrastetaan fyysisiä aktiviteetteja. Tilasta puuttuvat mahdollisuudet vaatteidenvaihtoon ja tilan avoimuus kaikkien katseiden alla voi rajata asiakaskunnasta pois esimerkiksi aremmat ihmiset. Tila ei myöskään sellaisenaan ole kovin houkutteleva, koska tilassa ei ole yhtenäistä yleisilmettä eikä juuri toiminnasta kertovia mainoksia tai tiedotteita ole näkyvästi esillä. Hyvinvointitorilla olisikin hyvä olla selkeämmin esillä järjestävät tahot ja toimijoilla olisi hyvä olla yhteneväiset työasut, jotta heidät erottaisi selkeästi Hyvinvointitorin toimijoiksi. Lisäksi etenkin kaikilla opiskelijoilla tulisi olla rintaneula, josta käy ilmi heidän olevan tietyn alan opiskelijoita sekä vähintään heidän etunimensä. Tämä on tärkeää esimerkiksi siksi, että asiakkaat tietävät, että heitä ohjaavat opiskelijat eivätkä alan ammattilaiset. Kaiken toimintaan liittyvän materiaalin tulisi olla myös yleisilmeeltään yhtenäistä ja tiedotuksessa tulisi hyödyntää enemmän jo olemassa olevia mahdollisuuksia, kuten videotykkiä. Markkinoinnissa tulisi ottaa kaikki potentiaaliset asiakasryhmät tasapuolisesti huomioon käyttämällä useita eri kanavia, kuten sanomalehtiä, painettuja esitteitä, Espoon kaupungin verkkosivuja ja muita toimijoiden sisäisiä kanavia sekä sosiaalista mediaa. Lisäksi toiminnan esittely pitäisi integroida muuhun Espoon kaupungin terveys- ja liikuntapalveluiden esittelyyn esimerkiksi messuilla ja muissa yleisötilaisuuksissa. Tällä hetkellä Hyvinvointitori on hyötynyt myös ”puskaradio-tiedottamisesta” eli ihmiset ovat kertoneet toiminnasta muille ja pyytäneet heitä mukaan toimintaan.

8.1.2 Hyvinvointitorin uhkista mahdollisuuksiksi

Hyvinvointitorin toiminta-ajatus voidaan nähdä sekä sen suurimpana mahdollisuutena että uhkana toiminnan tulevaisuudelle. Tämänhetkinen toiminta-ajatus on vielä hyvin uudenlainen ja erilainen tapa tuottaa fysioterapiapalveluita ja edistää terveyttä, minkä vuoksi sen toiminta-ajatus ei ole vielä täysin selkiytynyt. Uhkana tässä on muun muassa se, että Hyvinvointitorin toimintaa toteuttavat suurelta osin fysioterapeuttiopiskelijat, joilla ei vielä välttämättä ole kokemusta niin sanotusta perinteisestä fysioterapiasta tai näin uudesta tavasta toimia. Tämän sekä riittämättömän ohjauksen vuoksi he eivät välttämättä täysin ymmärrä Hyvinvointitorin toiminta-ajatusta koko laajuudessaan ja pysty huomioimaan kaikkea tarvittavaa osana ohjaus-tilanteita. Lisäksi opiskelijoilla ei välttämättä ole riittävää tietoa ja asiantuntijuutta suorittaa työharjoitteluaan täysin ilman ohjausta, jolloin uhkana on väärän tiedon leviäminen asiakkaille. Tämä voi myös aiheuttaa turvallisuusriskejä. Hyvinvointitorin toiminta-ajatuksen mahdollisuutena tulevaisuutta ajatellen on sen siirrettävyys helposti erilaisiin toimintaympäristöihin.

Hyvinvointitori voi mahdollistaa terveysaseman asiakkaille jatkokuntoutuspaikan tutussa ympäristössä. Toisaalta toimintaympäristön sijaitessa terveysasemalla on uhkana, että toimintaan osallistuvat sairaat tai muutoin vajaakuntoiset ihmiset, mikä voi jäädä opiskelijoilta huomaamatta, koska heiltä on kielletty fysioterapeuttinen tutkiminen. Tämä lisää myös infektioriskiä kaikilla Hyvinvointitorilla asioivilla. Toisaalta harjoittelu tapahtuu asiakkaiden omalla vastuulla ja terveysasemalla on tarvittaessa ensihoito välittömästi saatavilla. Opiskelijoiden motiivit ja motivaatio suorittaa työharjoitteluaan tällaisessa toimintaympäristössä voi myös vaihdella suuresti, mikä ilman valvontaa voi aiheuttaa negatiivisia seurauksia sekä asiakkaille että Hyvinvointitorin toiminnalle. Hyvinvointitori kuitenkin mahdollistaa opiskelijoille uudenlaisen ympäristön työharjoittelun suorittamiseksi ja se voi uudennaisella toimintatavallaan auttaa opiskelijoita näkemään fysioterapian laajat mahdollisuudet uudella tavalla. Hyvinvointitorilla myös muilla toimijoilla on mahdollisuus toteuttaa omaa työtään uudella tavalla ja koella erilaisia toimintamalleja.

Toimintaympäristönä käytössä olevan tilan avaruus mahdollistaa vaihtelevien aktiviteettien toteuttamisen. Toisaalta tilassa oleva kokolattiamatto voi aiheuttaa joillekin asiakkaille allergisen reaktion ja kokolattiamaton päällä olevat irralliset matot vaikuttavat tilassa liikkumisen turvallisuuteen ja esteettömyyteen. Erityisesti ne ovat riski asiakkaille, joilla on huono tasapaino tai esimerkiksi kävelysauvat. Tällä hetkellä eripariset matot, jotka ovat tilaan nähden suhteettoman pieniä, eivät myöskään selkiytä tai jäsennä yleisilmettä. Niistä onkin enemmän haittaa kuin hyötyä. Yhtenä turvallisuusriskinä voidaan pitää myös käytössä olevien välineiden väärinkäyttöä.

Yleisesti ottaen toiminnan jatkuvuuden kannalta suurena uhkana voidaan nähdä myös se, että hanke on suunniteltu ja aloitettu suhteellisen lyhyessä ajassa riittämättömillä resursseilla, minkä vuoksi kaikki on tehty hieman liian nopeasti ja mahdollisesti suuriakin kompromisseja tehden. Tulevaa toimintaa ajatellen Hyvinvointitorin tavoitteita olisikin hyvä tarkastella uudelleen ja kirjata ne selkeästi ylös sekä määrittää arviointikriteerit, joilla Hyvinvointitorin tavoitteiden toteutumista ja toimintaa voidaan jatkossa seurata ja kehittää. Toimintaan osallistuneille ei ole annettu riittävästi aikaa varsinaisen työnsä lisäksi Hyvinvointitorin toimintaan, minkä vuoksi pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna on vaarana ja uhkana toimijoiden mahdollinen uupuminen tai motivaation laskeminen. Nopean aikataulun ja resurssien vähäisyyden vuoksi myös Hyvinvointitorin tiedotus on jäänyt puutteelliseksi, minkä vuoksi ihmiset eivät välttämättä tiedä siitä ollenkaan tai heille on jopa saattanut kantautua siitä väärää tietoa.

8.2 Tutkimuseettiset kysymykset

Tutkimukseen osallistuneiden henkilöllisyydet on pidetty anonyymeinä koko opinnäytetyöprosessin ajan eli haastatteluihin osallistuneiden nimet ja ammattinimikkeet ovat tiedossa vain meillä. Haastateltavien yhteystietoja saatiin opinnäytetyöohjaajalta, mutta lopullisten haastateltavien valintaan ei ohjaaja vaikuttanut tai saanut tietoa valituista henkilöistä.

Haastatteluihin osallistuminen oli henkilöille vapaaehtoista, siitä ei maksettu palkkiota tai muita korvauksia ja jokaiselta osallistujalta pyydettiin etukäteen asianmukainen kirjallinen suostumus haastatteluun osallistumisesta ja sen äänittämisestä (Liite 1). Suostumusasiakirjat päivättiin ja niistä jäi jäljennös suostumuksen antajalle. Haastatteluajat sovittiin yhdessä haastateltavien kanssa niin, ettei niistä koitunut merkittäviä haittoja esimerkiksi haastateltavien työlle. Haastattelut tallennettiin, säilytettiin suojattuina asianosattomilta ja ne hävitettiin aineiston purkamisen jälkeen. Ennen haastattelun alkua jokaiselle osallistujalle kerrottiin tutkimuksen tavoite ja tarkoitus sekä mihin ja miten tietoja käytetään.

8.3 Luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole yksiselitteistä ohjetta, mutta siinä voidaan käyttää näkökulmana esimerkiksi seuraavien asioiden selkeyttä ja perusteltavuutta: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, aineiston keruu- ja analysointimenetelmä sekä projektin kesto ja raportointi. Opinnäytetyön luotettavuuden arvioinnissa korostuu sekä edellä mainittujen asioiden suhde toisiinsa että johdonmukaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 140-141.)

Koemme, että opinnäytetyön tulokset toimivat perusteluna ja näyttönä sille, onko Hyvinvointitorin toimintaa tarkoituksenmukaista jatkaa tulevaisuudessa ja miten sitä voisi kehittää. Lähdetietona käytetyn kirjallisuuden koemme luotettavana, koska käytimme esimerkiksi tut-

kimusmenetelmiin perehtyessämme yleisiä ja ammattikorkeakouluissa usein käytettäviä teoksia, joita myös sekä kirjaston henkilökunta että lehtorit suosittelivat. Lisäksi lähteenä on käytetty Suomen lainsäädäntöä, ministeriöiden ja opetushallituksen tuotoksia sekä Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon kaupungin omaa materiaalia. Opinnäytetyössä on käytetty useita sähköisiä lähteitä, koska aiheeseen liittyvää kirjallista materiaalia oli saatavilla huomattavasti sähköistä vähemmän. Tämä voi osittain johtua siitä, että Hyvinvointitori-hanke on toimintamallina hyvin uusi muoto. Tutkimuksen kannalta oli varmasti myös optimaalista, että teemahaastattelut suoritettiin Hyvinvointitorin syksyn 2012 toimintakauden päättyttyä, jolloin haastatelluille oli ehtinyt muodostua kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorista.

Opinnäytetyön oleelliset luotettavuuskysymykset koskevat siinä olevan tiedon totuutta ja objektiivisuutta sekä aineiston analysointia. Tutkimusaineisto koostuu teemahaastatteluihin osallistuneiden henkilöiden kokemuksista ja näkemyksistä, mutta ei voida varmasti tietää, kertoivatko he näistä haastatteluissa rehellisesti ja realistisesti. Epävarmaksi jäi, vastasivatko haastatellut henkilöt niin sanotusti työ- vai siviiliroolissa tai vastasivatko he esimerkiksi niin kuin luulevat meidän, esimiehensä tai Hyvinvointitorin muiden toimijoiden odottavan. Haastattelun aluksi kaikille osallistujille kuitenkin kerrottiin tutkimuksen tavoite ja tarkoitus sekä heidän anonymiteettisuojansa, joten jäi heidän omaksi valinnakseen, mitä he halusivat haastattelussa kertoa. Vastaamisessa rehellisyyden tai realismisuuden haasteina saattoivat haastatelluilla olla esimerkiksi pelko tai uhka tutkimuksen vaikutuksesta omaan työhön, epätietoisuus hankkeesta, kysymyksen asettelun epäselvyys tai tilannejännitys. Haastattelutilanteet pyrittiin kuitenkin järjestämään sellaisiksi, että niissä oli mahdollisuus aitoon dialogiin. Lähtökohtana oli se, että kyseessä on jonkun ihmisen subjektiivinen kokemus tai näkemys, mikä ei voi olla oikea tai väärä, eikä laadullisessa tutkimuksessa etsitä absoluuttista totuutta. Saatujen tulosten perusteella voidaan kuitenkin olettaa haastateltavien olleen rehellisiä, koska jokainen haastatteluun osallistunut antoi sekä positiivista että negatiivista palautetta Hyvinvointitorista. Koemme kuitenkin, että haastatteluissa oli nähtävissä pientä pelkoa vastaamiseen liittyvistä seurauksista, koska moni haastateltava puolusteli Hyvinvointitorista sanomiaan negatiivisia tai kriittisiä asioita. Haastattelujen tekemisestä meillä ei ollut erityisen paljoa aiempaa kokemusta, mutta koemme niiden sujuneen suunnitellusti ja kehityimme haastattelujen tekemisessä myös kerta kerralta enemmän. Näin ollen emme näe kokemattomuuden laskevan merkittävästi opinnäytetyön tulosten luotettavuutta.

Haastateltujen anonymiteetin säilyttäminen voi olla hieman haasteellista, koska Hyvinvointitorin toimintaan osallistuvien määrä on melko pieni, minkä vuoksi muut toimijat tai muiden tahojen työntekijät mahdollisesti pystyvät päättelemään haastattelujen osallistujat tai rajaamaan mahdollisuudet pieneksi. Tämä on kuitenkin epätodennäköistä. Muut opinnäytetyön lukijat eivät kuitenkaan pysty päättelemään kenenkään haastatellun henkilöllisyyttä. Kenellä-

kään muulla kuin opinnäytetyön tekijöillä ei ole tietoa haastatteluihin pyydetyistä henkilöistä.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös aineiston analyysi ja sen tarkkuus. (Vilkkä 2005, 116.) Litterointi ja sisällön analyysi on pyritty tekemään mahdollisimman tarkasti ja siten, ettei haastateltujen kertoma tieto muuttunut. Haastatteluaineistoa ei ole luovutettu asianosattomien käyttöön ja haastattelunauhat hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Hyvinvointitorin toimijoille ei ole kerrottu aineiston sisällöstä ennen opinnäytetyön valmistumista, joten heillä ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Luotettavuuteen vaikuttaa lisäksi oma sitoutuminen opinnäytetyön tekemiseen, joka voi vaikuttaa esimerkiksi aineiston käsittelytarkkuuteen. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 140.) Pyrimme tekemään opinnäytetyömme puolueettomasti ja rehellisesti, mikä mielestämme näkyy kaikissa tekemisissä valinnoissa, ratkaisuissa ja tulkinnoissa: ennen kaikkea mietimme asioiden tarkoituksenmukaisuutta tutkimuksen kannalta. Motivaatiomme opinnäytetyön tekemiseen vaihteli prosessin aikana, mikä johtui siitä, että meillä oli myös muita opintoihin liittyviä tehtäviä samanaikaisesti ja kumpikin meistä kävi myös palkkatyössä. Emme kuitenkaan koe näiden tekijöiden vaikuttaneen opinnäytetyömme luotettavuuteen.

8.4 Vertailu aikaisempiin tutkimustuloksiin ja merkitys fysioterapia-alalle

Hyvinvointitorista on aiemmin tehty yksi opinnäytetyötutkimus, jonka tuloksia vertaillaan tässä kappaleessa suhteessa omiin tuloksiimme. Heikkilän (2012) tutkimuksen mukaan Hyvinvointitorin toiminta keväällä 2012 oli hankkeen suunnitelman mukaista ja mahdollisti terveyden edistämisen, kun taas omien tuloksiemme mukaan syksyllä 2012 se ei täysin vastannut tavoitteeseen. Tähän on vaikuttanut osaltaan luultavasti se, että Heikkilä toimi keväällä 2012 Hyvinvointitori-hankkeen projektipäällikkönä, jolloin sisäinen tiedotus on varmaankin toiminut paremmin ja toimijat ovat olleet paremmin tietoisia tavoitteesta kuin syksyllä. (Heikkilä, 2012. 25-29.)

Toimintaympäristö nähtiin tutkimustuloksissa hieman eri tavalla: Heikkilän (2012) tuloksissa tila nähtiin avoimena, viihtyisenä ja houkuttelevana, kun taas omissa tuloksissamme haastatellut kokivat tilan olevan viihtyisä, mutta toivoivat sitä muokattavan vielä houkuttelevammaksi. Molempien tuloksien mukaan sekä opiskelijat että asiakkaat kokivat aluksi ympäristön ja ihmisten lähestymisen hieman haastavaksi, mikä muuttui kuitenkin toiminnan tullessa heille tutuksi. Hyvinvointitorin välineet koettiin Heikkilän tutkimuksessa hyvinä, omassa tutkimuksessamme niitä pidettiin riittävinä paitsi ylävartaloa harjoittavan laitteen osalta. (Heikkilä, 2012. 25-29.)

Yhteistyö toimijoiden välillä koettiin molemmissa tutkimuksissa onnistuneena, mutta siihen kaivattiin lisäksi kolmannen sektorin toimijoita ja Espoon kaupungin suurempaa mukana oloa. Toiminta on ollut molempien tutkimusten mukaan asiakaslähtöistä ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa ohjaukseen ja neuvontaan sekä ilmaiseen harjoittelupaikkaan. Opiskelijoiden toiminta onkin molempien tutkimusten mukaan ollut ensiarvoisen tärkeää ja onnistunutta. (Heikkilä, 2012. 25-29.)

Molemmissa tutkimuksissa haastatellut olivat samaa mieltä siitä, että tietoisuus Hyvinvointitorista on heikkoa ja markkinointi on epäonnistunut. Heikkilä (2012) on opinnäytetyössään esittänyt myös kehitysehdotuksia kyseisiin asioihin, jotka eivät jostain syystä ole kuitenkaan merkittävästi muuttuneet. Yhtenä syynä tähän voidaan pitää sitä, että Hyvinvointitorin resurssit ovat ennemminkin vähentyneet kuin kasvaneet, koska hankkeella ei ole syksyllä 2012 ollut selkeää johtajaa. (Heikkilä, 2012. 25-29.)

Opinnäytetyön tulosten pohjalta voidaan todeta, että Hyvinvointitorille on jo nyt tarvetta ja se alkaa vakiintua asiakkaiden keskuudessa hyvänä palvelumuotona muun terveydenhuollon lisäksi. Kehittämällä Hyvinvointitorin toimintaa eteenpäin erityisesti resurssien ja markkinoinnin osalta siitä saadaan varmasti tulevaisuudessa merkittävä tuki ja lisä perinteiselle fysioterapialle. Toiminnan arvioimiseksi ja edelleen kehittämiseksi Hyvinvointitorista kannattaisi kuitenkin tehdä myöhemmin jatkotutkimuksia, joissa voitaisiin esimerkiksi tarkastella, kuinka Hyvinvointitorin toimintaa arvioidaan ja onko asetetut tavoitteet saavutettu.

Lähteet

Definitions. 2012. Definitions for operational environment. Viitattu 23.11.2012.
<http://www.definitions.net/definition/operational+environment>

Espoo. 2012. Hyvinvointitori WDC Espoo. Viitattu 13.11.2012. http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Hoida_terveyttasi/Voi_hyvin__arjen_hyvinvointia/Hyvinvointitori

Finlex. 2011. Terveystenhuoltolaki 30.12.2010/1326. Viitattu 4.1.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=terveydenhuoltolaki>

Harju, S. 2011. Asiakaslähtöisyys fysioterapiassa, asiakkaan näkökulma. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoki. Opinnäytetyö, 9-10.

Heikkilä, E. 2012. Hyvinvointitori WDC Espoo -Fyysisen aktiivisuuden sekä toimintakyvyn ja hyvinvoinnin mahdollistaja. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo. Opinnäytetyö.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Raamatutrükikoda, 42-43, 47-48.

HUR Labs. 2012. Balance Trainer BT4. Viitattu 8.11.2012.
<http://www.hurlabs.fi/index.php?id=110>

Järvikoski, A., Hokkanen, L & Härkäpää, K. (toim.) 2009. Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Helsinki: Yliopistopaino.

Kallunki-Mättö, J. 2011. Microsoft. Tiedotearkisto. Xbox Kinect saapuu Linnanmäelle. Viitattu 5.11.2012.
http://www.microsoft.com/finland/pr/tiedotearkisto/kinect_linnanmaelle_0411.html

Konsensuslausuma. 2009. Äkillisten aivovaurioiden jälkeinen kuntoutus. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 125, 101-114. Viitattu 4.1.2013.
http://www.duodecimlehti.fi/web/guest/arkisto?p_p_id=dlehtihaku_view_article_WAR_dlehtihaku&p_p_action=1&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_dlehtihaku_view_article_WAR_dlehtihaku__spage=%2Fportlet_action%2Fdlehtihakuartikkeli%2Fviewarticle%2Faction&_dlehtihaku_view_article_WAR_dlehtihaku_tunnus=duo97774&_dlehtihaku_view_article_WAR_dlehtihaku_p_frompage=uusinumero

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 1993. Viitattu 4.1.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1992/19920785#e-7>

Laurea-ammattikorkeakoulu a. 2012. World Design Capital Espoo. Viitattu 18.12.2012.
http://www.laurea.fi/fi/wdc/wdc_espoo/Sivut/default.aspx

Laurea-ammattikorkeakoulu b. 2012. Wdc-Hyvinvointitori Tapiola terveysasemalla. Viitattu 13.1.2012. http://www.laurea.fi/fi/wdc/wdc_espoo/hyvinvointitori/Sivut/default.aspx

Laurea-ammattikorkeakoulu c. 2011. Ammattitaitoa edistävän harjoittelun arviointilomake.

Opetushallitus. 2012. SWOT-analyysi. Viitattu 17.12.2012.
http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi

Petäjäsuo, J. 2012. Henkilökohtainen tiedonanto 13.11.2012.

Raiski, T. 2001. Fysioterapian arkipäivä terveystieteiden keskuksessa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Pro gradu. 8.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Terveystieteiden edistämisen laatusuositus. Yliopistopaino: Helsinki. 15-16, 47-48.

Sosiaali- ja terveysministeriö a. 2013. Terveystieteiden2015 -kansanterveysohjelma. Viitattu 3.5.2013. http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/terveys2015

Sosiaali- ja terveysministeriö b. 2013. Usein kysyttyä palvelurakennemuutoksesta. Viitattu 3.5.2013. http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakennemuutos/usein_kysyttya

Suomen Kuntaliitto. 2012. Terveystieteiden edistäminen ja kansantautien ehkäisy. Viitattu 18.12.2012. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/terveyspalvelut/terveyskeskus/terveyden-edistaminen/Sivut/default.aspx>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Vantaa: Hansaprint Oy, 140 - 141.

Turvallinen Koti. 2012. HyvinvointiTV® - virtuaalinen hyvinvointipalvelu. Viitattu 23.11.2012. http://www.turvallinenkotihanke.fi/?page_id=172

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 116, 158 - 160.

World Design Capital a. 2012. FAQ. Viitattu 13.11.2012. <http://wdchelsinki2012.fi/faq>

World Design Capital b. 2012. Espoo. Viitattu 13.11.2012. <http://wdchelsinki2012.fi/kaupungit/espoo>

World Design Capital c. 2012. Mikä on maailman designpääkaupunki. Viitattu 13.11.2012. <http://wdchelsinki2012.fi/item/public-page/2011-04-29/wdc-nimityksen-lähde>

World Design Capital d. 2012. Organisaatio. Viitattu 13.11.2012. <http://wdchelsinki2012.fi/organisaatio>

World Health Organization. 2003. Viitattu 24.4.2013. <http://www.who.int/about/definition/en/print.html>

Kuvat

Kuva 1. Esimerkki aineiston abstrahoinnista.

Kuviot

Kuvio 1: Kehämalli opinnäytetyön keskeisten käsitteiden yhteydestä toisiinsa.

Kuvio 2: Kehämallikaaviot Hyvinvointitorin asiakkaan motiiveista osallistua Hyvinvointitorin toimintaan.

Taulukot

Taulukko 1: Opinnäytetyöprosessin eteneminen syyskuu 2012 - toukokuu 2013.

Liitteet

Liite 1. Suostumus opinnäytetyötutkimukseen osallistumisesta.

Liite 2. Teemahaastattelurunko.

Liite 3. Hyvinvointitorin ohjelma viikolla 44.

Liite 4. Hyvinvointitorin teemaviikkojen teemat viikoilla 44 - 50.

Liite 5. Pohdintaa Hyvinvointitorin kehittämiseksi nelikenttämenetelmällä esitettynä.

Liite 1. Suostumus opinnäytetyötutkimukseen osallistumisesta.

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖTUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Pyydämme ystävällisesti suostumustanne osallistua opinnäytetyötämme koskevaan laadulliseen tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuminen edellyttää, että olette olleet mukana Hyvinvointitori WDC Espoon palveluiden toteuttamisessa tai sen toiminnassa vuoden 2012 aikana. Tutkimusaineisto kerätään teemahaastattelulla, jonka pääteemat toimitetaan haastateltavalle ennakoon. Haastattelu tullaan äänittämään ja litteroimaan. Äänitykset tuhotaan opinnäytetyön valmistuttua, eikä niitä luovuteta muille tahoille kuin opinnäytetyön tekijöille.

Opinnäytetyön tarkoituksena on arvioida Hyvinvointitorin toimintaa haastateltavien syksyn 2012 kokemusten perusteella ja tutkia, miten Hyvinvointitoria sekä sen palveluita voitaisiin kehittää. Opinnäytetyön tekijäinä toimivat Satu Sileekangas ja Hanna Solja.

Minulle on selvitetty yllä mainitun opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät ennen haastattelun alkua. Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti eikä osallistuminen aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia. Olen tietoinen, että haastattelussa kertomani asiat ovat yhdistettävissä taustaorganisaatiooni, mutta nimeäni ei mainita ja minua koskevat äänitykset hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin. Voin halutessani keskeyttää haastatteluun osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Tätä suostumusta on tehty kaksi kappaletta: toinen haastateltavalle ja toinen opinnäytetyön tekijöille.

Päiväys _____

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 2. Teemahaastattelurunko.

Teemahaastattelujen teemat

1. Taustatiedot

Oma rooli vs. miten ja miksi liittyy hyvinvointitoriin

2. Minkälaisia kokemuksia ja näkemyksiä Hyvinvointitorista on Espoon kaupungin liikunta- ja terveystoimen edustajilla, Laurean edustajalla sekä opiskelijalla ja asiakkaalla?
(oma edustamansa näkökulma)

Kohdennetut alateemat:

- yhteistyö eri toimijoiden välillä
- toimintaympäristö
- välineet
- tietoisuus
- kokemus
- asiakaslähtöisyys

3. Miten Hyvinvointitoria voisi kehittää sen tavoitteiden ja käytössä olevien resurssien kannalta?

Kohdennetut alateemat:

- yhteistyö eri toimijoiden välillä
- Hyvinvointitori toimintaympäristönä
- välineistö
- tietoisuus
- kokemus Hyvinvointitorista
- asiakaslähtöisyys

Liite 3. Hyvinvointitorin ohjelma viikolla 44.

HYVINVOINTITORIN OHJELMA VIIKKO 44

	ma 29.10	ti 30.10	ke 31.10	to 1.11	pe 2.11
8.00					
9.00	Tasapainoryhmä 9.15-10.00	Aamujumppa klo 9.00-9.30	Tasapainoryhmä 9.15-10.00	Aamujumppa klo 9.00-9.30	TP-ryhmä 9.15-10 (ennakkoilmoittautuminen)
10.00					Ulkoryhmä 10.30-11.30
11.00					
12.00		HUR-ryhmä 12-14 (ennakkoilmoittautuminen)		HUR-ryhmä 12-14 (ennakkoilmoittautuminen)	
13.00	Iltapäiväjumppa 13.30-14	HUR-ryhmä 12-14 (ennakkoilmoittautuminen)	Iltapäiväjumppa 13.30-14	HUR-ryhmä 12-14 (ennakkoilmoittautuminen)	Iltapäiväjumppa 13.30-14
14.00		Iltapäiväjumppa 14-14.30		Iltapäiväjumppa 14-14.30	

Liite 4. Hyvinvointitorin teemaviikkojen teemat viikoilla 44 - 50.

Hyvinvointitorin teemaviikot

Viikko 44 Kuntotestaus

Viikko 45 Tasapaino multitasking

Viikko 46 Lapset

Viikko 47 Niskahartiasoutu

Viikko 48 Liikunta ja ravinto

Viikko 49 Ryhti

Viikko 50 Tasapaino ja koordinaatio

<http://www.espoo.fi/fi->

[FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Hoida_terveyttasi/Voi_hyvin__arjen_hyvinvointia/Hyvinvointit
ori](http://www.espoo.fi/fi-Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Hoida_terveyttasi/Voi_hyvin__arjen_hyvinvointia/Hyvinvointit
ori)

Liite 5. Pohdintaa Hyvinvointitorin kehittämiseksi nelikenttämenetelmällä esitettyinä.

Vahvuudet

- toiminta-ajatus + tarve
- kaikille avoin: matalakynnyksisyys, ei sitoutumispakkoa, ilmainen
- sijainti: tapiola(laisille), lähellä ihmisiä/asiakkaita
- tila: heti sisään tultaessa, esteetön, kaupungin tila, näkyvillä terveysasemalla
- välineet ominaisuuksiltaan hyvät + leasing-sopimuksen mahdollistuminen
- yhteistyökumppanit: sopiva määrä, moniammatillisuus
- yhteistyön säännöllisyys: tapaamiset yms, lähen-tää kaupungin hallintokuntia keskenään
- suunnittelijat toteuttavat toimintaa
- ”puskaradio” toimii tiedotuksessa
- opiskelijaresurssit: mahdollisuus henkilökohtaisiin keskusteluihin, neuvontaa ja opastusta

Heikkoudet

- tavoitteiden epämääräisyys
- organisointi: ei johtajaa, resurssit,
- raha: ei määriteltyä budjettia -> ei sponsorointimahdollisuutta
- aukioloajat rajoittuvat virastoaikoihin
- toiminta-ajatus: luodaan ihan uutta
- tilan soveltuvuus: muutostöitä ei saa tehdä, lämpötila, ilmanvaihto
- toimintaympäristön avoimuus: rajaa asiakaskuntaa (aremmat ihmiset)
- sijainti: terveysasema, Tapiola, parkkitilat
- välineet: kaikki ei aina saatavilla, yksipuolisuus, sopivuus
- muut yhteistyökumppanit puuttuvat: kolmas sektori, järjestöt
- yhteistyö: kysyntä-tarjonta ja odotukset-panostus eivät kohtaa, yhteys toimijoiden välillä
- tiedotus: markkinointi, tietoisuus, käytössä olevien laitteiden hyödyntämättä jättäminen (videotykki), tiedonkulun hitaus ja vähäisyys
- yhtenäisen ilmeen puuttuminen

Mahdollisuudet

- toiminta-ajatus: siirrettävissä
- opiskelijaresurssi: uusi ympäristö, apuna
- toimintaympäristön avoin kaikille -> mahdollisuus säännölliseen harjoitteluun
- tila: tyhjää tilaa paljon hyödynnettäväksi
- paikka: terveysaseman muiden tilojen ja palveluiden hyödyntäminen
- välineet: Xbox Kinect (uudenlainen), älykorttien hyödyntäminen
- toimijat: oman työn toteuttaminen eri tavalla, työn läpinäkyvyys
- jatkokuntoutusmahdollisuus terveysaseman asiakkaille
- sosiaalisuus (asiakkaille): ei pelkkää fyysisen toimintakyvyn ylläpitoa

Uhat

- toiminta-ajatus: uudenlainen, epämääräinen
- opiskelijaresurssi: asiantuntevuus, motiivi & motivaatio, harjoittelun ohjauksen puute
- tilan soveltuvuus: kokolattiamatto
- välineiden väärinkäyttö
- yhteistyön ja hankkeen aikataulu: liian nopeasti liikaa -> ei toimi
- tiedottamisen ja tietoisuuden heikkous
- opiskelijaresurssit suhteessa asiakkaisiin: väärän tiedon leviäminen, fysioterapeuttisen tutkimisen puuttuminen